

**ANÁLISIS DE CARGOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL HOSPITAL
ABC DE TULUÁ VALLE DEL CAUCA**

**SARA EVA MARTÍNEZ SALAZAR
JULIETH ALEXANDRA PÁEZ ARCE**

**UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TULUÁ, VALLE
2019**

**ANÁLISIS DE CARGOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL HOSPITAL
ABC DE TULUÁ VALLE DEL CAUCA**

**SARA EVA MARTÍNEZ SALAZAR
JULIETH ALEXANDRA PÁEZ ARCE**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Ingenieros Industriales**

**Director
Mg. Paula Andrea Lozano**

**UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TULUÁ, VALLE
2019**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Tuluá, 28/01/2020

DEDICATORIA

Principalmente está dedicado a Dios, por darnos la fortaleza y sabiduría para llegar a esta etapa de nuestras vidas, por darnos la vida a través de nuestros padres, quienes con mucho amor, esfuerzo y apoyo incondicional han hecho posible que hoy en día optemos por un título profesional, pues son ellos el motivo y la razón por la que nos superamos cada vez más.

A mi *madre*, quien es mi guía, mi apoyo, mi fortaleza y mi motor para salir adelante, por brindarme todo su amor y ser todo en mi vida y que, junto a ella, Dios me mandó al mejor *padre*, a quien dedico cada uno de mis triunfos y sé que en cada paso que doy, Él está junto a mí.

A mi *novio*, que más que eso, ha sido mi mejor amigo, mi apoyo y mi compañía durante todo este proceso.

Por las palabras de motivación, experiencias y momentos únicos, a mi *familia* y *amigos*.

SARA EVA MARTÍNEZ SALAZAR

A mi padre quien con todo su esfuerzo pude cursar y culminar mi carrera profesional, aparte de ser la persona que me apoya y me guía es mi amigo, dedico este, uno de los primeros triunfos y los que se vendrán.

A mi madre por ser ese apoyo incondicional, por brindarme amor y la sabiduría de saber llevar la vida, por ser ese motor que me impulsa a ser cada vez mejor, por acompañarme en este camino dedico cada uno de mis triunfos.

A mis hermanos, quienes son mi motor para ser cada vez mejor, quienes me enseñan el valor del amor y de la unidad.

Por cada uno de los obstáculos que se superaron en el transcurso de mi carrera, por cada uno de los momentos de felicidad, experiencias y motivación, a mi familia y mis amigos.

JULIETH ALEXANDRA PAEZ ARCE

AGRADECIMIENTOS

Nos complace agradecer principalmente a Dios por darnos la sabiduría y fortaleza para culminar la carrera.

A nuestra directora Paula Andrea Lozano por apoyarnos en este proceso de realización del trabajo, al docente Rodrigo Herrera y a Jairo Jiménez, jefe de recursos humanos del Hospital, quienes con su colaboración, orientación y conocimientos nos han apoyado en este proceso.

A la Universidad Central del Valle del Cauca “UCEVA”, a la Facultad de Ingenierías, por brindarnos los conocimientos y orientarnos a lo largo de nuestra carrera, para alcanzar nuestro objetivo de ser profesionales.

Al Hospital – Tuluá, Valle, por abrirnos sus puertas y darnos la oportunidad de realizar este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. TÍTULO	19
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	20
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	20
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	27
3. JUSTIFICACIÓN	28
4. OBJETIVOS	31
4.1 OBJETIVO GENERAL	31
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	31
5. MARCO CONTEXTUAL	32
5.1 MARCO INSTITUCIONAL	32
5.1.1 Reseña histórica	32
5.1.2 Política de calidad	34
5.1.3 Objetivos institucionales de calidad	35
5.1.4 Ubicación geográfica	35
5.1.5 Estructura organizacional	36
5.1.6 Mapa de procesos	37
6. MARCO REFERENCIAL	38
6.1 MARCO TEÓRICO	38
6.1.1 Teoría de la jerarquía de necesidades (Abraham Maslow)	40
6.1.2 Modelo demanda – control (Robert Karasek)	43

6.1.3 Modelo demanda – control – apoyo social (Johnson y Hall, 1988).....	44
6.1.4 Análisis de cargos - Martha Alles	44
7. MARCO CONCEPTUAL	46
7.1 ESTUDIO DE PUESTOS DE TRABAJO	47
7.2 MEDICIÓN DE CARGOS	47
7.3 ENFERMEDAD LABORAL.....	47
7.4 CLIMA LABORAL.....	48
7.5 MOTIVACIÓN LABORAL	49
7.6 AUSENTISMO.....	50
8. ESTADO DEL ARTE.....	51
9. MARCO LEGAL.....	57
10. DISEÑO METODOLÓGICO.....	61
10.1 CLASE DE INVESTIGACIÓN	61
10.1.1 Herramientas o instrumentos	61
10.2 SEGMENTACIÓN	62
10.3 FUENTES DE INFORMACIÓN	63
11 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	64
11.1 LISTA DE CHEQUEO EN BASE AL MANUAL DE FUNCIONES ELABORADA POR LOS AUTORES.....	64
11.2 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN MARTHA ALLES.....	74
11.3 INDICES DE AUSENTISMO	86
12 PLAN DE MEJORA	87
12.1 OBJETIVO GENERAL.....	87
12.2 MARCO LEGAL.....	87

12.3	ALCANCE	87
13	CONCLUSIONES	89
14	RECOMENDACIONES	92
	BIBLIOGRAFÍA	93
	ANEXOS	95

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Estructura Organizacional del Hospital ABC.....	36
Ilustración 2. Mapa de Procesos del Hospital ABC.	37

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Funcionarios administrativos del Hospital ABC incapacitados de acuerdo al género.	23
Gráfica 2. Días con más incapacidades de los funcionarios administrativos del Hospital ABC.....	24
Gráfica 3. Incapacidades de acuerdo a las edades de los funcionarios administrativos de Hospital ABC.....	25
Gráfica 4. Días de incapacidad por cargo 2018 - 2019.....	26
Gráfica 5. Estudio al 80% de los funcionarios.....	54
Gráfica 6. Alto Riesgo.....	55
Gráfica 7. Resultados Auxiliar Administrativo.....	64
Gráfico 8. Resultados Auxiliar Administrativo que no cumplen con el 100%.....	65
Gráfica 9. Resultados Jefes de área.....	67
Gráfica 10. Resultados Profesional Universitario Especializado.....	68
Gráfica 11. Resultados Profesional Universitario.....	69
Gráfica 12. Resultados Técnico Administrativo.....	70
Gráfico 13. Funcionarios Técnico Administrativos.....	71
Gráfica 14. Resultados Cargos.....	73

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Tareas realizadas por el Auxiliar Administrativo (SIAU)	75
Cuadro 2. Tareas realizadas por el Auxiliar Administrativo (Mensajero)	76
Cuadro 3. Tareas realizadas por el Auxiliar Administrativo (Bodega de farmacia)	77
Cuadro 4. Tareas realizadas por el Auxiliar Administrativo (Presupuesto y contabilidad).....	78
Cuadro 5. Tareas realizadas por el Profesional Universitario (Oficina de planeación de calidad)	79
Cuadro 6. Tareas realizadas por el Profesional Universitario (Salud Ocupacional)	80
Cuadro 7. Tareas realizadas por el Auxiliar Jurídico (Oficina jurídica)	82
Cuadro 8. Tareas realizadas por el Técnico Administrativo (Bienes y Servicios)..	83
Cuadro 9. Tareas realizadas por la Coordinación Estadística.....	85
Cuadro 10. Plan de mejora	88

LISTA DE FORMATOS

Pág.

Formato 1. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Jefe de Oficina Asesora.....	95
Formato 2. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado Jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno	96
Formato 3. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado Profesional Universitario - Planeación	98
Formato 4. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa.	99
Formato 5. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa.	101
Formato 6. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario	103
Formato 7. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Especializado – Planeación.	105
Formato 8. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario – Contabilidad.	107
Formato 9. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Operativo – Mantenimiento.	109
Formato 10. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico área salud – Estadística.	110
Formato 11. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico administrativo – Planeación.....	112
Formato 12. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Administrativo – Archivo.	113
Formato 13. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Administrativo - Bienes y Servicios – Almacén.....	115

Formato 14. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Administrativo - Oficina Asesoría Jurídica.	116
Formato 15. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Auxiliar Administrativo.....	118
Formato 16. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Auxiliar Administrativo - Contabilidad y Presupuesto.	119
Formato 17. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Auxiliar Administrativo – Mensajería.	121
Formato 18. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Secretario Ejecutivo.	122
Formato 19. Formato de identificación del puesto de trabajo parte 1 - Martha Alles.	125
Formato 20. Formato de identificación del puesto de trabajo parte 2 - Martha Alles.	126
Formato 21. Encuesta Satisfacción del Cliente Hospital ABC	127

LISTA DE ANEXOS

Pág.

ANEXO 1. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Jefe de Oficina Asesora.....	95
ANEXO 2. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado Jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno	96
ANEXO 3. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado Profesional Universitario - Planeación	98
ANEXO 4. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa.	99
ANEXO 5. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa.	101
ANEXO 6. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario	103
ANEXO 7. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Especializado – Planeación.	105
ANEXO 8. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario – Contabilidad.	107
ANEXO 9. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Operativo – Mantenimiento.	109
ANEXO 10. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico área salud – Estadística.	110
ANEXO 11. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico administrativo – Planeación.....	112
ANEXO 12. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Administrativo – Archivo.	113
ANEXO 13. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Administrativo - Bienes y Servicios – Almacén.....	115

ANEXO 14. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Administrativo - Oficina Asesoría Jurídica.	116
ANEXO 15. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Auxiliar Administrativo.....	118
ANEXO 16. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Auxiliar Administrativo - Contabilidad y Presupuesto.....	119
ANEXO 17. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Auxiliar Administrativo – Mensajería.	121
ANEXO 18. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Secretario Ejecutivo.	122
ANEXO 19. Formato de identificación del puesto de trabajo parte 1 - Martha Alles.	125
ANEXO 20. Formato de identificación del puesto de trabajo parte 2 - Martha Alles.	126
ANEXO 21. Encuesta Satisfacción del Cliente Hospital ABC	127

GLOSARIO

Accidentes laborales: acontecimiento repentino que suceda por causa o con ocasión del trabajo que desempeña una persona y que por este hecho el trabajador tenga una lesión en su cuerpo, se perturben sus funciones, se le genere una invalidez o incluso el trabajador muera.

Atributos: tiempo de llegada de los usuarios al sistema.

Carga Laboral: se define como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

Cargo: se define como el conjunto de tareas desarrolladas por un trabajador relacionadas con los objetivos de la organización.

Clima laboral: es el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo.

Enfermedades laborales: es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.

Estrés: es un sentimiento de tensión física o emocional.

Eventos: cambios que ocurren en el sistema del hospital.

Motivación Laboral: capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el mundo se ha ido globalizando y desarrollando tecnológicamente, favoreciendo a las empresas a generar mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades en su trabajo, y ayudando al ser humano a desenvolverse de mejor forma en su entorno. En algunos ámbitos pueden ser desfavorables para los trabajadores, quienes pueden perder sus puestos de trabajo al ser reemplazados por la tecnología, mientras que, en otros, el ser humano es considerado como uno de los activos más valiosos e importantes en las empresas y en el mundo, por lo cual, no existe reemplazo para su labor. Lo ideal es encontrar un punto de equilibrio el cual permita aumentar la productividad eficiente en una empresa mientras reconocen la labor del ser humano dentro de esta.

Para Niebel And Freivalds (2004): “la única posibilidad para que una empresa o negocio crezca e incremente su rentabilidad es intensificar la productividad. El mejoramiento de la productividad se refiere al aumento de la producción por hora-trabajo o por tiempo empleado. Las técnicas fundamentales que dan como resultado el incremento en la productividad son: métodos, medición del trabajo y diseño del trabajo”¹; de acuerdo a lo anterior, surge la necesidad de analizar e investigar si el funcionario u operario se siente a gusto con sus tareas y cuenta con un buen estado de salud en su puesto de trabajo. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1946), define la salud como: Estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades², por ello, es importante que cada uno de los funcionarios y operarios entiendan el valor de su puesto de trabajo, pues ya que con esto se logra la eficiencia de la organización, aumentando la productividad, la cual es clave para evaluar la forma en que los trabajadores

¹ NIEBEL, Benjamín y FREIVALDS, Andris En: Ingeniería Industrial: métodos estándares y diseño del trabajo. Edición 11. México, 2004.

² Organización Mundial De La Salud (OMS) En: Constitución de la Organización Mundial de la Salud en la Conferencia Sanitaria Internacional. Nueva York, Julio 1946.

generan valor a la organización³, disminuyendo los tiempos ociosos que se puedan presentar lo cual es llamado como subcargas dentro de su puesto de trabajo, como también presentarse excesos de trabajo llamado sobrecargas.

La sobrecarga laboral presentada por los trabajadores es uno de los temas con más inconvenientes en las empresas cuando estas ya tienen una dinámica organizacional, y debido a esto, se ve la necesidad de realizar una nivelación en las cargas de trabajo y así garantizar la administración de forma eficiente de las tareas que comprometan a la empresa optimizando la utilización de los recursos.

El presente estudio denominado “Análisis de cargos en el área administrativa en el Hospital ABC de Tuluá Valle Del Cauca” surge con base en la necesidad del hospital, en cabeza del Gerente y del Jefe de Recursos Humanos, analizar e identificar como primer paso y debido al corto periodo de tiempo, en el sector administrativo la cantidad de tareas que realiza y las que de verdad se deben de realizar en cada uno de los puestos de trabajo en el área administrativa, en base al manual de funciones que establece el hospital, es decir, conocer aquellos que presentan sobrecarga laboral y los que por el contrario carecen de estas, para así, lograr identificar si se ve afectada la eficiencia del hospital; Consiste en analizar cada puesto de trabajo, conocer el comportamiento del personal y determinar si cumplen o no con sus responsabilidades.

³ Aliaga, Ricardo En: ¿Cómo medir la productividad en el sector salud? [en línea]. [Citado 10 abril 2018]. Disponible en internet: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/04/10/como-medir-la-productividad-en-el-sector-salud/>

1. TÍTULO

Análisis de cargos en el área administrativa en el hospital ABC de Tuluá - Valle Del Cauca

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, las entidades prestadoras de servicios de salud cuentan con una estructura interna, la cual está expuesta a cambios constantes y mejoras diarias, como lo son las capacitaciones de los funcionarios y las pausas activas en medio de su jornada, para así, alcanzar la eficiencia, eficacia y mejorar la calidad en la prestación de servicios.

Es así como resulta importante reconocer que a diario, empresas públicas y privadas sobre todo en el sector salud padecen situaciones complicadas en razón a problemáticas presentes en situaciones que tienen que ver con la satisfacción laboral y salud mental y física, que no solo afecta a los pacientes que allí llegan para ser atendidos sino que internamente los funcionarios también la padecen por múltiples factores ya sean personales y familiares pero sobre todo laborales a raíz de variables como la sobrecarga laboral, las extenuantes cantidad de horas que se salen del marco legal, las responsabilidades a las cuales están expuestos personal que quizás no cumple con las condiciones profesionales, cognitivas y demás. Por ello se quiso retomar un estudio realizado en el año 2017, en el Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo de Arequipa Perú, en el cual se medía la Carga Laboral y la satisfacción que tenían los trabajadores en el área de emergencias, de acuerdo a los resultados, “se obtuvo que la mayoría de enfermeras es de sexo femenino, con edad entre los 28 a 38 años, al evaluar la variable de carga laboral, el 44.7% presentan una carga laboral excesiva seguido de una carga laboral grande con un 40.0%. En relación a la variable de Satisfacción laboral, el 85.9% de enfermeras presentan una regular satisfacción laboral”⁴.

⁴ García, Karen y Leandres, Sandra. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo. Perú. 2017

De acuerdo a lo mencionado anteriormente en el informe realizado en el hospital ABC sobre el riesgo psicosocial, sobre el aumento del estrés laboral, afectación de la salud de los trabajadores y la descendencia de la motivación laboral causada por el exceso de trabajo, en el estudio realizado en el Hospital de Perú, se enfatizan la variable de carga laboral de acuerdo al sexo y la edad, los resultados ante la situación de exceso de Carga Laboral y la insatisfacción de las enfermeras del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, así como se vio la necesidad de evaluar la carga laboral en la parte asistencial del Hospital “enfermeras” en Perú, también resulta importante evaluar en la parte administrativa la problemática de cargos en el Hospital ABC de Tuluá, y más cuando en estudios anteriormente realizados en la parte administrativa muestra la gran necesidad, por consiguiente el “Análisis de cargos en el área administrativa en el hospital ABC de Tuluá Valle del Cauca” ayudará a evidenciar dentro del Hospital ABC como a las personas que de cierta edad o diferente sexo les afecta el tener la sobrecarga laboral, es decir, las personas sufren un desgaste laboral más rápido, además de saber qué tan satisfechos o no pueden estar los funcionarios con la realización de sus tareas, con el fin de realizar una buena distribución y que los factores de sobrecarga y de insatisfacción en ciertos funcionarios, disminuyan.

El hospital ABC, es un hospital público, el cual recibe sus ingresos del sistema general de participaciones que gira el Ministerio de salud a los diferentes hospitales de Colombia. Sus usuarios provienen de las EPS del régimen subsidiado que tienen afiliados a las personas, las principales son Emssanar, Medimás y Asmet salud, y atiende a cualquier EPS en el departamento de urgencias. En él, se presentan problemáticas en los departamentos y áreas de trabajo del Hospital sobre los puestos de trabajo, generándose las subcargas (falta de trabajo) y/o sobrecargas (exceso de trabajo), esto se evidenció mediante un informe realizado sobre el riesgo psicosocial en el Hospital ABC, por Colmenas seguros en el año 2018 por la Psicóloga Victoria Eugenia Varela Arroyave, especialista en gerencia de salud ocupacional, los resultados de este informe arrojaron un nivel alto sobre todo en los

funcionarios administrativos del Hospital, además, se presenta personal ubicado en cargos que no les corresponden al perfil profesional, debido a ello se ve afectada la salud de los trabajadores, dándose el trabajo monótono, aumentándose el estrés laboral, descendiendo la motivación laboral, la calidad en la realización de la actividad, y en los peores casos afectando de forma directa la prestación del servicio, generándole al usuario inseguridad y molestias en el servicio.

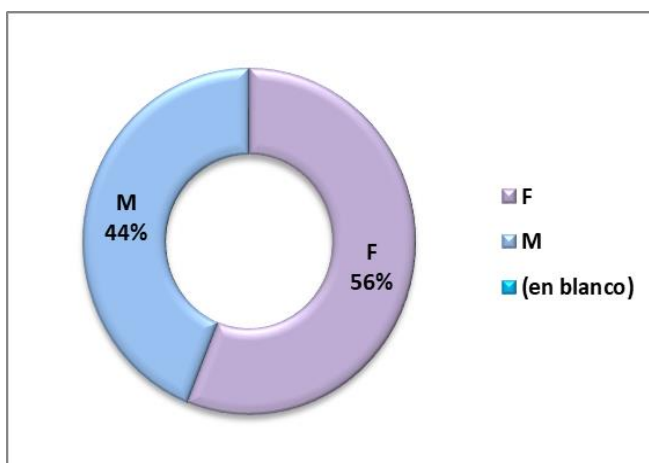
El riesgo psicosocial son los factores denominados como riesgos para la salud, y en este caso estos riesgos yacen dentro de la parte administrativa del Hospital, esto da respuesta a lo fisiológico, emocional (ansiedad, depresión y entre otras), cognitivo (restricción de la habilidad para la concentración o la toma de decisiones), este riesgo puede ser precursor de enfermedades en situaciones de intensidad, frecuencia y duración. El informe que se realizó a los 55 cargos que son trabajadores de planta del Hospital, estos cargos evaluados fueron Auxiliares, asistentes administrativos, asistentes técnicos, jefaturas, profesionales, analistas técnicos y tecnólogos. De acuerdo a los resultados arrojados en el informe se evidencia que este riesgo psicosocial se encuentra que los funcionarios más afectados fueron los del área administrativa siendo en total de 26 funcionarios, los cuales se encuentran en un nivel ALTO, lo que significa que el área administrativa del Hospital tiene alta posibilidad de asociación con respuestas de alto estrés, lo cual trae consecuencias como deterioro cognitivo, ansiedad y/o depresión, insomnio, arritmias, tics nerviosos, entre otras.

Es así que teniendo en cuenta los resultados de las intervenciones realizadas por la ARL correspondiente encargada del monitoreo del hospital ABC, en razón al ausentismo detectado y los resultados de alto nivel de estrés, el hospital decide iniciar un nuevo proceso de investigación queriendo analizar los cargos en el área administrativa presentes actualmente en el hospital de acuerdo a los cargos allí estipulados.

Colmena entidad encargada del seguimiento en seguridad y salud en el trabajo realizó informes en el año 2019 del ausentismo de los puestos de trabajo, que es

uno de los factores que más perjudican a todas las empresas ya sean públicas o privadas. Se obtuvo que diferencian el ausentismo en administrativo (permisos que solicitan los trabajadores), y ausentismo por causas comunes (incapacidades de enfermedades comunes), y debido a las necesidades del análisis de cargos, los resultados de ausentismo por causas comunes, se tomarán en cuenta para la realización del estudio; en el año 2019 se presentaron 35 cargos con 123 incapacidades por enfermedades comunes de acuerdo al género, el género masculino tiene una participación del 56% en las incapacidades generadas en el año 2019 y el 44% las mujeres, y también en el rango de edad que se presentan las mayores incapacidades, estos rangos son entre 18 a 30 años y en este rango están 13 personas, de 31 a 40 años están 52 personas, de 41 a 50 años están 24 personas y mayor a 51 años se encuentran 34 persona, de acuerdo a eso se logra evidenciar los días de las semana que las personas se ausentaron más de acuerdo a la jornada laboral, este ausentismo genera una baja calidad en la prestación del servicio, ya que este puede ser causado debido a la sobre carga laboral que muchos de los trabajadores presentan, generando la insatisfacción de los usuarios e inconformidades en los puestos de trabajo.

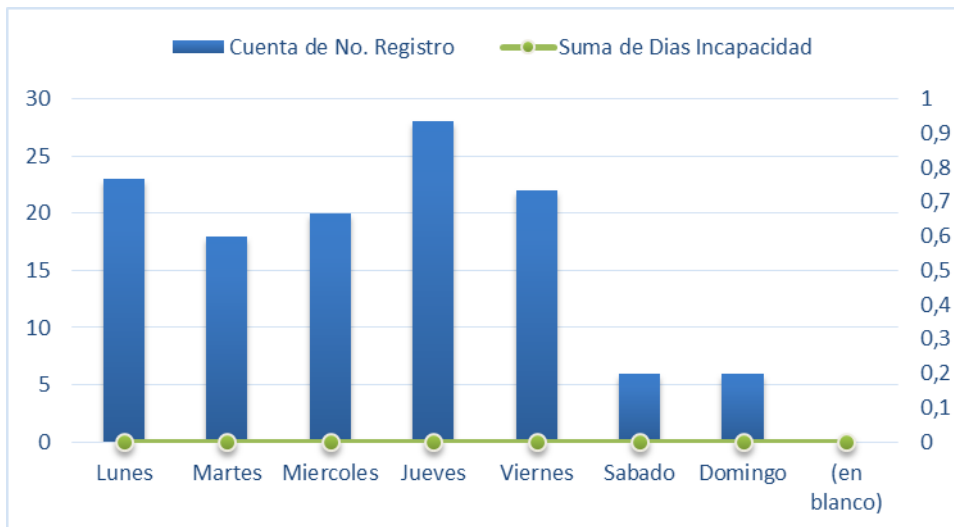
Gráfica 1. Funcionarios administrativos del Hospital ABC incapacitados de acuerdo al género.



Fuente: Colmena Seguro

En la gráfica 1, muestra el porcentaje de las incapacidades que más se presentan de acuerdo al género de los funcionarios, evidenciándose que las mujeres presentan el 56% de las incapacidades por causas comunes más que los hombres, los cuales tienen una participación del 44%.

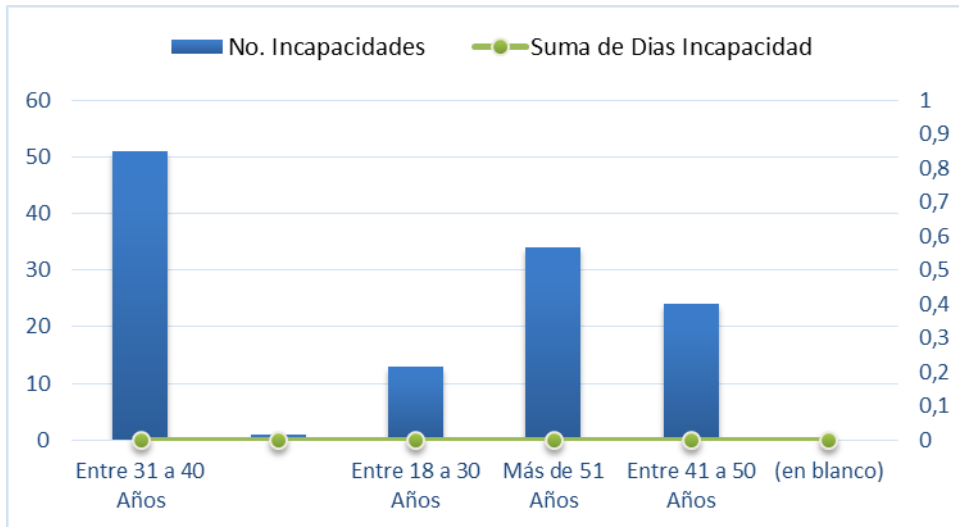
Gráfica 2. Días con más incapacidades de los funcionarios administrativos del Hospital ABC.



Fuente: Colmena Seguro

En la gráfica 2, se muestra los días de la que más incapacidades se presentan, donde se evidencia que los días jueves, viernes y lunes, es donde más se presentan incapacidades por parte de los funcionarios, y que los días martes y miércoles, es donde menos se presentan incapacidades, los fines de semana no se tienen en cuenta ya que el personal administrativo estos días no laboran.

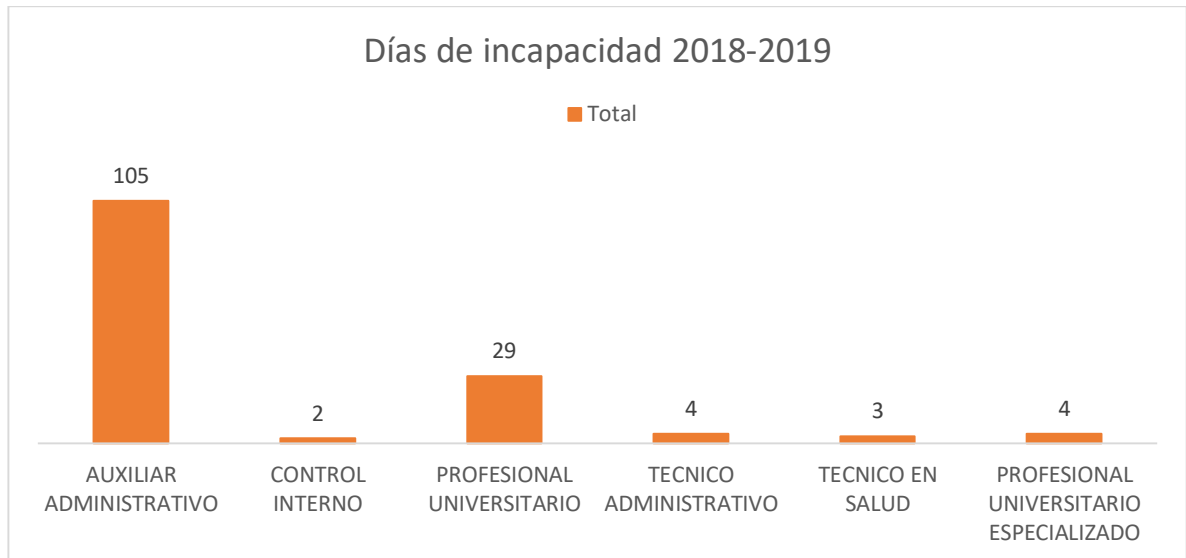
Gráfica 3. Incapacidades de acuerdo a las edades de los funcionarios administrativos de Hospital ABC.



Fuente: Colmena Seguro

En la gráfica 3, se muestran las incapacidades de acuerdo a las edades de los funcionarios, donde se evidencia que el rango entre 31 a 40 años, son las edades que más incapacidades se presentan, y que el rango entre 18 a 30 años es donde menos incapacidades se presentan en la institución.

Gráfica 4. Días de incapacidad por cargo 2018 - 2019



Fuente: Los Autores

En la gráfica 4, realizaron el análisis por cada uno de los cargos de acuerdo a las incapacidades que se presentaron durante los años 2018 y hasta el mes de octubre del 2019, y se logró evidenciar que los Auxiliares Administrativos son los que más se ausentan debido a incapacidades por enfermedades generales en el Hospital.

Por lo anteriormente expuesto en los resultados obtenidos en dichos análisis de riesgo psicosocial, y los altos índices detectados de ausentismo en las intervenciones y monitoreo realizados por la ARL parte la necesidad de realizar un análisis de cargos, el cual le permitirá al Hospital ABC, tener el personal requerido y capacitado en cada puesto del área administrativa, medir la eficiencia en la prestación del servicio por medio del ausentismo, que es generado por incapacidades laborales que son causadas por las sobrecargas laborales, eliminar las subcargas de los trabajadores y delegando actividades que se puedan realizar bajo su manual de funciones o ayudando a los trabajadores con mayores cargas de trabajo.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a lo anterior, surge la pregunta de investigación que se resolverá en el transcurso de este estudio: ¿Existe sobrecarga laboral en el hospital ABC de la ciudad de Tuluá?

3. JUSTIFICACIÓN

Como Ingenieros Industriales, es importante resaltar que nuestro quehacer profesional tiene a bien un amplio campo de acción laboral en donde no solo se enfoca en mejorar productividad, la calidad de productos industriales, maquilas y empresas, sino que también está ampliamente interesado en mejorar las condiciones laborales de los respetuosamente llamados trabajadores en organizaciones encaminados a prestar otro tipo de servicio ya sean públicos o privados. Para ello no se puede desconocer que nuestra universidad cuenta con un valioso pensum en donde en algunos de los semestres el foco y peso fundamental para los estudiantes de ingeniería industrial es acercarse más al ser humano trabajando de manera adecuada, positiva en inmediata para aplicar en ellos estrategias que conlleven al alto rendimiento, de tal forma que los resultados a nivel laboral sean óptimos y con excelente satisfacción para llevar a cabo cada una de las tareas encomendadas, procurando que los indicadores de cualquier organización en el sector industrial o de servicios como lo son el ausentismo, la rotación, la accidentalidad laboral y la enfermedad laboral sean reducidos en su máxima expresión, pues no es un secreto que ellos son los que dan cuenta del rendimiento, resultados, la calidad, nivel e imagen de una compañía. Es importante recalcar que únicamente el ingeniero Industrial no está formado con miras a obtener resultados de producción de forma material y económica midiendo cada uno de los tiempos y movimientos de la máquina, sino que ha sido una necesidad sensibilizar desde la formación universitaria lo bien llamado servicios, capital humano y capital intelectual, pues en el mercado laboral actual los perfiles competitivos llamados para detallar y gestionar procesos administrativos, de servicios, industriales y de cualquier otra índole organizacional es el del ingeniero industrial por su amplia gama de conocimientos y más aún cuando los intervinientes son las personas como claramente se evidencia en las políticas de la empresa pública del estado ABC quien dentro de su marco tiene enormes diferencias a la hora de ser evaluados en su contexto administrativo ya que el manejo es diferente a la de una empresa que

permanece en el mercado con recursos propios y lo cual propende por trabajar en pro de la salud de las personas así no estén en cargos asistenciales, pues también de los cargos administrativos, surgen las gestiones, las soluciones a problemas documentales que pueden en el momento oportuno solucionar los procesos de factor humano y mejorar la salud y calidad de vida de todo aquel que asiste al hospital público del estado ABC.

En este caso, se abordó el área administrativa conformada también por factor humano del sector hospitalario, haciendo énfasis en los cargos administrativos, quienes son los encargados de velar por la seguridad y los derechos de los pacientes, agilizando cada actividad y proceso que deba llevarse a cabo para salvaguardar la salud de estos. Conociendo anteriormente los resultados obtenidos en investigaciones realizadas por la ARL a esta población administrativa del hospital público del estado ABC, se busca entonces complementar dicho trabajo con una investigación que lleve a analizar los cargos de dicha área para así mejorar estas condiciones en los funcionarios y no solo velar por el que llega para ser atendido, sino por el que allí también trabaja.

Actualmente en el hospital público del estado ABC de la ciudad de Tuluá se observa que podría existir una excesiva carga laboral en algunas de sus funciones, como también la subcarga de otros. Podría pensarse que la sobrecarga laboral podría deberse a varios factores, entre ellos, nuevas políticas del hospital debido al cambio de alcalde, despidos y contratación de nuevo personal, nuevo gerente con cambios positivos hacia el hospital y nuevas exigencias de presentación de informes. También influye el crecimiento de la población de la ciudad de Tuluá, la cual, el año 2018 fue a una tasa de 1,18, lo que proporciona un aumento de usuarios y, por ende, exige tener una amplia cobertura en el Hospital.

Como consecuencia de esto, se puede observar usuarios insatisfechos y por parte del personal de planta, estrés, desmotivación, debido a que no existe un análisis el

cual dicte el número adecuado de trabajadores para lograr el rendimiento y calidad del servicio.

Al realizar el estudio técnico para analizar los cargos en el área administrativa en el Hospital ABC, podría generarse una ventaja en cuanto a la toma de decisiones y mejoramiento de los procesos realizados:

- Facilitando en el papeleo, una buena distribución de cargas en cada puesto de trabajo.
- Personal idóneo en cada uno de los cargos, es decir, analizar si está capacitado para adquirir el puesto (véase anexo 19 y 20).
- Manual de funciones actualizado.
- Implementación de evaluaciones de desempeño en todos los puestos de trabajo para garantizar el buen trabajo de los funcionarios. (véase anexo 19 y 20).
- Minimizando tiempos de espera a los usuarios debido a que cada funcionario realizará solo el trabajo estipulado para el cargo al que ocupa (véase anexo 21)

Los cuales generan responsabilidades y como tal el más importante el aumento de la productividad individual como también organizacional.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar los cargos de cada una de las áreas administrativas del hospital ABC de la ciudad de Tuluá – Valle.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar evaluación al manual de funciones existente en el hospital ABC.
- Identificar los cargos que registran mayor número de responsabilidades, conforme a sus labores y funciones en cada una de las áreas administrativas.
- Identificar los índices de ausentismo presentes en el personal administrativo del hospital ABC.
- Proponer plan de mejora para los cargos críticos de acuerdo a lo hallado en el análisis de cargos en el área administrativa del hospital ABC.

5. MARCO CONTEXTUAL

5.1 MARCO INSTITUCIONAL

El análisis de cargos se aplicó al personal de planta del hospital público del estado ABC de la ciudad de Tuluá – Valle, cuentan con treinta y cinco (35) administrativos, cincuenta y seis (56) asistenciales y operativos (Médicos, enfermeras, odontólogos, auxiliares de enfermería, auxiliares de odontología). Es una Empresa Social de Estado E.S.E y brinda servicios de consulta externa (medicina general, consulta médica especializada por ginecobstetricia, programa crónico, psicología), promoción y prevención, odontología (higiene oral, servicio de odontología), urgencias, hospitalización, partos, laboratorio/imagenología (rayos x, ecografías) brindados a personas entre los estratos cero, uno, dos y tres.

5.1.1 Reseña histórica

A mediados de los años 70, el señor Aquiles Cruz donó unos terrenos a la comunidad tuluëña con el fin de construir una obra para ejemplo y beneficio de la comunidad, fue así como se construyó el puesto de salud al cual se le dio el nombre de Aquileo Cruz como gesto de agradecimiento.

Ésta obra fue construida por el gobierno de esa época, luego cambio de nombre al de centro "Centro de Desarrollo Vecinal", el cual era atendido por profesionales de la salud enviados por el Hospital ABC al igual que el personal de área administrativa.

En el año de 1989 éste puesto de salud nuevamente cambio el nombre al de "Centro de Integración Popular". La escuela alterna al puesto de salud recibe el nombre de Rubén Cruz Vélez en el año de 1962 en honor al pedagogo y el barrio es fundado en el año de 1970. La construcción del Hospital ABC se debió a las necesidades imperantes de la salud durante la administración del Dr. Aymer Arango Murillo y el

gobernador Dr. Germán Villegas en el año de 1996, desde entonces se comenzó a hablar de un ente autónomo y autosuficiente con sus propios recursos.

Debido a la necesidad de Tuluá de tener un hospital municipal se creó el Hospital ABC según el acuerdo N° 021 de julio de 1997, emanado por el honorable consejo municipal de Tuluá y se dio paso a esta empresa social del estado, la cual ya se ha constituido en la institución local que ofrece mayor proyección social de salud. Este documento está basado en la normatividad que rige las entidades públicas en salud, con objetivos dirigidos al servicio de calidad y eficiencia. Se crea la estructura operativa basada en la dirección, la atención al usuario y la logística entendida como una categoría especial de entidad pública; descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa, adscrita a la secretaria municipal de salud e integrante del sistema general de seguridad social en salud.

El Hospital ABC está ubicado en la zona del departamento del Valle del Cauca a 120 Km de la capital, de acuerdo al Plan de Desarrollo es considerada cabecera de la zona por su ubicación geográfica. Tuluá es considerada un epicentro regional, comercial, industrial y prestador de servicios que le permite influir sobre una amplia zona en su entorno geográfico.

Actualmente la población está distribuida en comunas y corregimientos, nueve comunas en la zona urbana y veinticinco corregimientos en la zona rural. El Hospital ABC se encuentra ubicado dentro de la comuna siete siendo el área de influencia directa de sesenta y siete barrios distribuidos en las comunas cuatro, seis, ocho y nueve.

De acuerdo a ello las condiciones socioeconómicas de la población atendida y el radio de acción del hospital se clasifican entre los estratos cero, uno, dos y tres.

En cuanto población se refiere la empresa ha tenido un gran avance no sólo en la ampliación de las coberturas para la atención de la población no asegurada y/o en

situación de desplazamiento forzoso, sino también en el fortalecimiento del recurso humano calificado en todas las áreas de atención. Actualmente el personal del hospital tanto a nivel central como puestos de salud y personal de A.P.S. asciende a un total de 167 funcionarios.

El Hospital cuenta con un amplio portafolio de nivel I de servicios para la atención de salud de la comunidad tuluëña y centro vallecaucano.

MISIÓN

Somos una entidad del orden Municipal que presta servicios de salud de baja complejidad con énfasis en promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con resolutividad e integralidad; siendo centro de práctica académica e investigativa, fundamentamos nuestra atención en la calidad, buen trato, la seguridad del paciente y de nuestros funcionarios.

VISIÓN

Consolidarnos como una Institución líder en Servicios de Promoción de la Salud y prevención de la Enfermedad, con enfoque de atención segura y humanizada, la cual desarrollaremos con infraestructura y tecnología moderna mediante el uso eficiente de los recursos; promoveremos la docencia y el compromiso con el medio ambiente en espacios que fomenten la salud y seguridad en el trabajo.

5.1.2 Política de calidad

El hospital ABC garantiza la satisfacción de los usuarios prestando servicios de salud con un trato digno, atención segura, oportuna y pertinente. Contamos con un talento humano idóneo, equipos e insumos de calidad para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

5.1.3 Objetivos institucionales de calidad

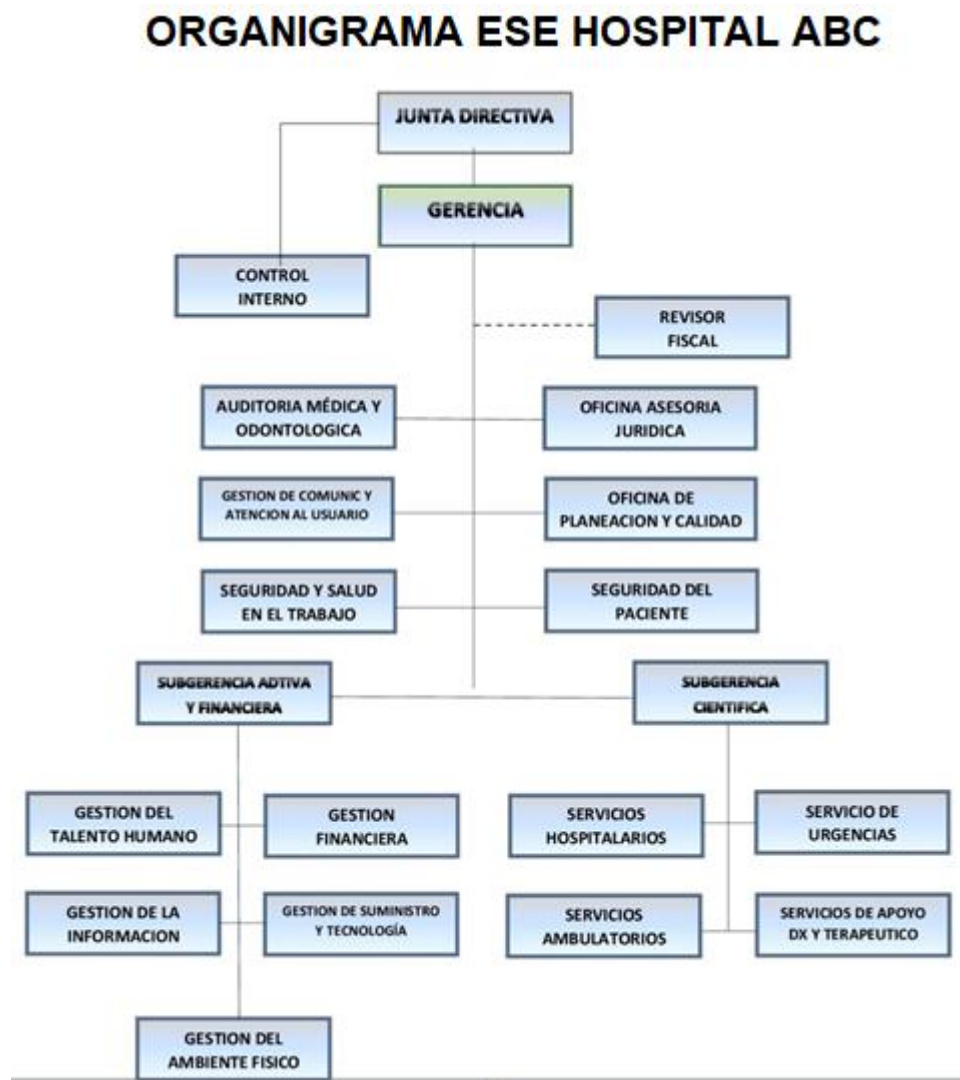
- Mantener los parámetros de oportunidad en atención de urgencias, consulta médica general y atención odontológica, dentro de los rangos establecidos por la institución.
- Garantizar pertinencia en la atención asistencial al paciente
- Mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud que presta el ABC en el hospital y en los puestos de salud
- Garantizar el acceso a los servicios de salud ofrecidos por la ESE
- Promover y dar continuidad al programa de seguridad del paciente entre los profesionales y los usuarios en cualquiera de los servicios y/o áreas de la institución

5.1.4 Ubicación geográfica

El Hospital ABC está ubicado en la zona del departamento del Valle del Cauca a 120 Km de la capital, de acuerdo al Plan de Desarrollo es considerada cabecera de la zona por su ubicación geográfica. Tuluá es considerada un epicentro regional, comercial, industrial y prestador de servicios que le permite influir sobre una amplia zona en su entorno geográfico.

5.1.5 Estructura organizacional

Ilustración 1. Estructura Organizacional del Hospital ABC.



Fuente: Referencias electrónicas. Hospital ABC de Tuluá – Valle

5.1.6 Mapa de procesos

Ilustración 2. Mapa de Procesos del Hospital ABC.



Fuente: Referencias electrónicas. Hospital ABC de Tuluá - Valle

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEÓRICO

Para dar inicio a los recorridos teóricos que soportan este trabajo de investigación, se presentan algunas referencias de diferentes autores para lograr soportar el presente trabajo. Los autores hacen mención importante sobre cómo llevar a cabo un estudio de cargos y los pasos a seguir para la realización del proyecto, también se hace mención de la teoría administrativa donde esta hace parte de la estructuración del estudio de cargos en el área administrativa.

Antes de empezar con la teoría administrativa, hablaremos de los comienzos del siglo XVIII cuando se empezó a desaparecer los talleres artesanos y se empezó la industrialización creando una complejidad en las relaciones laborales, una baja productividad e incrementándose la desmotivación laboral.

La teoría administrativa fue promovida por **Frederick W. Taylor** (1856-1915), padre de la Dirección Científica y de la Ingeniería Industrial, quien trabajó en una empresa en Pennsylvania, donde observó que los trabajadores de esta empresa laboraban de forma ineficiente, realizándolo de forma desorganizada; en aquel tiempo, el trabajador que ingresaba a la empresa no se le brindaba una capacitación de las tareas a realizar, ni se le tenían en cuenta sus aptitudes y sus habilidades.

El inicio de todo fue cuando **Taylor** se basó en el experimento de los lingotes de oro, los cuales los trabajadores transportaban por medio de carriles de ferrocarril, estos cargaban 42 kilos en cada uno de los carriles, este decía que si se analizaba científicamente la actividad, se podría mejorar e incrementar la productividad; finalmente **Taylor** logró el incremento de la productividad, teniendo en cuenta el “Estudio de Tiempos: el tiempo es oro para la industria, que el tiempo que no es desperdiciado es utilizado para la producción diaria; al haber una mayor cantidad de horas dedicadas a producir, mayores ventas se obtendrán, por lo cual una mayor cantidad de ingresos y el Estudio de Movimientos: Un trabajador al tener que hacer

mayor cantidad de movimientos innecesarios, derrocha tiempo que a la larga hace disminuir la productividad”⁵, además, lo hizo de tal forma que situó a la persona correcta en el puesto correcto y utilizó la herramienta y el equipo correcto, implementando también nuevas técnicas y estandarizando el proceso de carga de lingotes, la teoría la fundamento con cuatro principios, los cuales son: **división del trabajo, selección del personal, capacitación o especialización y la cooperación estrecha y amistosa entre los trabajadores y sus patrones.**

Cuando la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se creó en 1920, fue cuando empezó la preocupación y darle la importancia al bienestar de los trabajadores, tener un equilibrio entre los intereses de los empresarios y de los trabajadores, y junto con la OIT se empezó la legislación de las condiciones laborales.

En el siglo XX se sugirieron las primeras teorías que fueron las que trataron la motivación laboral y con ello se relacionó el rendimiento en su trabajo y la satisfacción personal que se logra gracias a la motivación que se tiene para el desarrollo de las actividades laborales.

Existen factores que favorecen la motivación laboral como principal es la conducta humana que se orienta a alcanzar diferentes objetivos, de esta forma se garantiza que el trabajador comprenderá mejor los factores los cuales favorecen a la motivación en el puesto de trabajo, esto quiere decir que el trabajador que este motivado dejará todos sus esfuerzos en la realización de sus tareas para el cumplimiento del objetivo de la empresa, porque el personal motivado hace que los objetivos de la empresa se vuelvan objetivos personales.

⁵ Ingeniería de métodos [en línea]. [Citado noviembre 2019]. Disponible en internet: <http://ing-maryori.blogspot.com/2011/02/frederick-taylor.html>

6.1.1 Teoría de la jerarquía de necesidades (Abraham Maslow)

El comportamiento humano está casi siempre orientado para alcanzar objetivos, esto lleva a que las personas que tienen claras sus metas comprenderán más rápido los factores que enriquecerán su motivación laboral; un trabajador motivado aportará todos los esfuerzos para lograrlos; **Abraham Maslow**, psicólogo, que desarrollo una teoría de la Motivación en los seres humanos, estableciendo una pirámide de Maslow, que según los seres humanos tendemos a satisfacer las necesidades primarias y estos factores son la Autorrealización, Necesidades de Ego, Necesidades Sociales, Necesidades de seguridad y necesidades fisiológicas Básicas, Maslow dice que según la teoría es aplicable a cualquier ámbito laboral, y esta permitirá que el trabajador mejore a nivel personal fomentando así la creatividad y las ganas de realizar las tareas que se le soliciten. ⁶

- Las necesidades básicas, son aquellas que son de vital importancia para la supervivencia humana.
- Las necesidades de seguridad, están basadas en la protección de las personas de los posibles peligros a los que estos estén expuestos.
- Las necesidades de relación social, todas las personas tienen la necesidad de sentir el calor de otras personas, y también de ser parte de grupos sociales.
- Necesidades de ego o estima, las personas necesitan la estimación y el cariño de las otras personas como también ser reconocidas, no solo por su grupo social sino también por sí mismos, esta necesidad incluye el respeto y el amor hacia uno mismo.

⁶ La pirámide de Maslow en el ámbito laboral: motivación de empleados [en línea]. [Citado agosto 2019]. Disponible en internet: <http://www.grupoavance.eu/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral-motivacion-de-empleados/>

- Necesidades de autorrealización, esta es la última parte de la pirámide, y en este nivel las personas buscan e intentan desarrollar todo su potencial, de tal forma que puedan alcanzar el nivel máximo de sus capacidades personales.

Según Maslow, es necesario conocer en qué nivel jerárquico se encuentra la persona, para así saber cómo motivarla e incentivarla para que llegue a su nivel máximo.

Existen empresas se presentan mucha competitividad e inseguridad en sus trabajadores debido a las exigencias que la empresa, esto lleva a que se presente un agotamiento físico, emocional, se afecte la salud y otros más; debido a ello, se tienen en cuenta algunos otros autores que aportaron diferentes técnicas para la administración científica y las cuales aportan representativamente en el estudio de los cargos en el área administrativa del Hospital ABC, empezando con **Henry Fayol**, el cual estableció los catorce (14) principios de la administración científica, los cuales son: división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, supeditación de los intereses individuales a los grupales, remuneración, centralización, jerarquía, ordenamiento, equidad, estabilidad, iniciativa y conciencia de equipo, seguido por **Max Weber**, quien aportó que las empresas debían tener estructuras jerárquicas definidas, estas con estructuras formales e informales, las formales son aquellas que me permiten dividir las actividades de las organizaciones mediante organigramas, y ayuda a la organización a delegar responsabilidades y delegación de autoridades, las informales están basadas en la formal, estas se forman a partir de las relaciones entre las personas, de acuerdo a una mezcla de factores que podrían llegar a formar grupos informales que son representados verbalmente de manera pública, y por último, **Elton Mayo** quien se preocupó por el personal “talento humano”, con la teoría de las relaciones humanas; este estudio se enfoca en el estado de ánimo de los trabajadores en su desempeño laboral, donde surgió el interés de cómo se sentían los trabajadores en la organización y cuál era su actitud frente a la organización y frente a su trabajo.

Lo mencionado anteriormente, basados en la teorías de los autores anteriores, en la consolidación de las empresas públicas y privadas, el estudio se va a llevar a cabo en una empresa pública que hace parte del sector de la salud, con el objetivo de que su productividad aumente, que la carga de trabajo sea la adecuada, como también que el funcionario esté debidamente capacitado para estar en su puesto de trabajo y realizar las tareas solicitantes, todo esto se realiza sin afectar a su plantel de trabajadores; cuando mencionamos “no afectar el plantel de trabajadores” esto nos lleva a que el funcionario se encuentre a gusto dentro de sus funciones, y en caso de no estar a gusto, de no estar capacitado para realizar la función y tener mucha carga laboral, redistribuir todo aquello que no está funcionando de manera pertinente para generar así una ganancia para la empresa como para el funcionario.

Las **cargas** se visualizan diariamente en el entorno laboral, es decir, el uso de esfuerzos físicos y mentales se pueden medir a través de estudios psicológicos y evaluando ergonómicamente los factores de riesgo en los puestos de trabajo. Como objetivo principal de la evaluación de los riesgos está el tener en cuenta la opinión de cada trabajador para poder conocer el comportamiento real del hospital, tanto interno como externo, así captar los efectos negativos que le causan al personal a su salud para así lograr tomar medidas correctivas y preventivas.

La medición de la sobrecarga laboral, se logra a través del funcionario, si este presenta **ausentismo** justificado por incapacidades, ya sea por **enfermedades laborales, accidentes laborales**, o si es injustificado dentro de su puesto de trabajo, el **estrés laboral** es causado por diferentes factores, ya sean internos o externos. Los factores internos está el **clima laboral**, en la empresa entre más ameno sea el ambiente entre los mismos funcionarios del mismo nivel de mando como también el del más alto nivel, este se va a sentir motivado y verá reflejado su trabajo en la eficiencia de la realización de las tareas implicando la mejoría de la empresa, el clima laboral no solo se trata de los físico, sino también en lo mental, en los factores externos, son los problemas que puedan tener la persona externos a la empresa, muchas veces las personas no saben diferenciar los problemas

personales con los problemas causados dentro de la empresa, sin querer este se verá reflejado en la realización de las tareas afectado en la productividad del área.

El Hospital ABC - E.S.E tiene algo muy peculiar y es que realiza muchas actividades de ocio para despejar el estrés (pausas activas, integraciones deportivas e integraciones familiares), que se presenta en el puesto de trabajo, cambiar de ambiente, y dejar atrás la monotonía, estas actividades se realizan dentro de las jornadas laborales lo que quiere decir que son remuneradas, como también hay actividades que se realizan fuera de las jornadas laborales, no se consideran remuneradas pero estas si están bajo la responsabilidad del Hospital, en caso de presentarse accidentes o frecuentarse cualquier evento que perjudique al funcionario, el Hospital ABC - E.S.E responderá por ello, estas actividades realizadas por la entidad son de **motivación laboral**.

6.1.2 Modelo demanda – control (Robert Karasek)

Con lo mencionado anteriormente, resaltamos el modelo de Robert Karasek el cual lo implementó en 1979, ya que aporta y ayuda a descifrar por qué ciertas condiciones del trabajo nos estresa y porque se causan enfermedades físicas y mentales, como se observa en los índices de ausentismo en el hospital ABC. El modelo plantea que las demandas psicológicas y el control sobre el trabajo son potenciales estresores, que, al combinarse, aumentan de manera perjudicial al ser humano.

La demanda psicológica se refiere a las exigencias mentales que implica el trabajo; a medida que se realizan muchas actividades en poco tiempo, muy complejas o contradictorias, las exigencias para la mente son mayores, es decir, la demanda psicológica aumenta y, por lo tanto, es más probable que surja el estrés. El control sobre el trabajo se refiere a la posibilidad que tiene el trabajador de usar sus habilidades y tomar decisiones sobre la forma y el tiempo en el cual la realiza.

Para la realización del modelo, se implementa una recta (X, Y), la cual en el eje x se ubica la demanda psicosocial y en el eje y, el control sobre el trabajo. A su vez, se divide en cuatro (4) cuadrantes: el primer cuadrante se define como el trabajo poco estresante, que se encuentra ubicado en la parte superior del eje “y”, y en la parte inferior del eje “x” (mayor control del trabajo, menor demanda psicológica), el segundo cuadrante se llama trabajo activo, al igual que el primer cuadrante, se ubica en la parte superior del eje “y” y en la parte superior del eje “x” (mayor control del trabajo, mayor demanda psicológica), el tercer cuadrante trabajo pasivo se ubica en la parte inferior del eje “y” y del eje “x” (menor control del trabajo, menor demanda psicológica) y por último, el cuarto cuadrante se establece como tensión laboral, el cual se ubica en la parte inferior del eje “y” y en la parte superior del eje “x”, el cual es el más preocupante debido a que se aumenta el estrés, causando enfermedades físicas y mentales.

6.1.3 Modelo demanda – control – apoyo social (Johnson y Hall, 1988)

Con el modelo anterior, surge un tercer componente implementado por Johnson y Hall, el cual es el apoyo social y se refiere a la medida en que un trabajador percibe el respaldo de sus compañeros y sus superiores para la realización del trabajo. A mayor apoyo social, se mitigan los efectos de la alta demanda y del bajo control del trabajo; cuando se combina la alta demanda psicológica, el bajo control sobre el trabajo y menor apoyo social se aumenta la probabilidad de estresarse y causar enfermedades físicas y mentales.

6.1.4 Análisis de cargos- Martha Alles

Así mismo, es importante resaltar que la ingeniería industrial no solo juega un papel muy importante en los procesos productivos sino en los procesos de gestión del talento humano, teniendo en cuenta que son capital intelectual y de conocimiento para las empresas, que además de los resultados de mano de obra que en los

sectores operativos se utiliza, también aporta en cuanto al conocimiento y se puede gestionar a través de ellos y de la práctica en las organizaciones de acuerdo a sus competencias y a los perfiles requeridos en la organización; ayudan al buen desenvolvimiento, al buen servicio y a la calidad ofrecida en sectores de salud, como en este caso es el Hospital ABC - E.S.E. de Tuluá.

Para ello, Martha Alles, nacida en Villa Mercedes, San Luis, Argentina, es reconocida como una de las escritoras más importantes del habla hispana sobre Recursos Humanos, ejecutiva y empresaria⁷ ha dedicado toda su vida al conocimiento del talento humano y aporta en su libro: Dirección estratégica de Recursos humanos Gestión por competencias, este instrumento de medición cualitativa, que ayuda no solo a la parte de ingeniería sino a otras áreas profesionales encaminadas a optimizar y evaluar el puesto de trabajo, el reconocimiento de las personas y las competencias en el mismo.

⁷ Entrevistas por competencias: Acerca de Martha Alles [en línea]. [Citado diciembre 2019]. Disponible en internet: <https://entrevistasporcompetencias.wordpress.com/acerca-de/>

7. MARCO CONCEPTUAL

Para la realización del proyecto “ANÁLISIS DE CARGOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN HOSPITAL ABC DE TULUÁ VALLE DEL CAUCA”, es necesario conocer las normas y leyes que rigen a las empresas, como también conceptos relacionados con el estudio técnico de puestos de trabajo.

El hospital ABC de Tuluá – Valle, es una Empresa Social de Estado E.S.E., la cual ya se ha constituido en la institución local que ofrece mayor proyección social de salud; cuenta con un amplio portafolio de baja complejidad y algunas actividades de mediana, logrando consolidar un extenso y completo portafolio de servicios para la atención de salud de la comunidad Tuluëña y centro vallecaucano.⁸

Siendo un hospital público, debe cumplir y regirse a una serie de normas para garantizar el mejoramiento continuo de la empresa; de acuerdo a esto, con el artículo 46 de la Ley 909 de 2004 y los artículos 95 al 97 del Decreto 1227 de 2005, se establece que “Las reformas de planta de empleos de las entidades de la rama ejecutiva de los órdenes nacional y territorial, deberán motivarse, fundarse en necesidades del servicio o en razones de modernización de la Administración y basarse en justificaciones o estudios técnicos que así lo demuestren, elaborados por las respectivas entidades, por la ESAP, o por firmas especializadas en la materia; estudios que deberán garantizar el mejoramiento organizacional”⁹, además de proponer una guía técnica para la medición de cargos, el cual tiene como objeto determinar el número de personas que se requieren para la realización de las diferentes actividades, a su vez establece cual es el perfil idóneo del personal a ocupar los cargos dentro de la entidad de manera eficaz y eficiente, Toda modificación a las plantas de personal, deberá ser aprobada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

⁸ Julio Cesar Toro, HOSPITAL ABC – TULUÁ. Plan de desarrollo. 2016. Pág. 26.

⁹ ESPACIO VIRTUAL DE ASESORÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – COLOMBIA. Gestor normativo. Ley 909 de 2004. 2004.

En correlación con lo mencionado anteriormente en nuestro marco teórico, se procede a realizar la conceptualización de estos de acuerdo al punto de vista de diferentes autores.

7.1 ESTUDIO DE PUESTOS DE TRABAJO

El estudio de puestos de trabajo se define como: “la aplicación de técnicas para la medición de trabajos administrativos que determina la cantidad de personal necesario para la eficiente realización de las tareas que se originan de las funciones asignadas a cada dependencia.”¹⁰, la realización del estudio de cargos en el hospital nos permitirá evidenciar el tiempo improductivo como también ver que funcionarios están con sobrecargas de trabajo, los que tengan subcarga laboral y la capacidad que tiene el personal en su puesto de trabajo para responder de manera eficaz con sus labores diarias.

7.2 MEDICIÓN DE CARGOS

La Guía para medición de puestos de trabajo en el sector público tiene como objetivo general establecer las necesidades de personal de cada dependencia o unidad productiva, identificando posibles déficits o excedentes de empleados.

Esta medición del trabajo se generaliza para todo tipo de labor, independiente de su carácter, ya sea de producción en la industria o en organismos de servicio como lo constituyen la gran mayoría de los entes del Estado.¹¹

7.3 ENFERMEDAD LABORAL

En el estudio de cargos en el área administrativa, es importante identificar las enfermedades laborales que se puedan presentar para así evidenciar el ausentismo dentro del puesto de trabajo y tomar medidas sobre ello, la definición de enfermedad

¹⁰ Universidad Nacional de Colombia, guía metodológica para el estudio de cargas de trabajo, pág. 5, 2013.

¹¹ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – REPÚBLICA DE COLOMBIA. Guía Medición de Cargas de Trabajo en Entidades Públicas. Bogotá D.C. 2002. 41 p.

laboral según el ministerio de salud y protección social, “Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional será reconocida como enfermedad laboral, conforme a lo establecido en las normas legales vigentes.”¹²

7.4 CLIMA LABORAL

Es importante tener un clima laboral óptimo dentro de las empresas, ya que con esto los trabajadores se van a sentir motivados a la hora de realizar sus tareas como también se van a sentir a gusto dentro de sus puestos de trabajo, por ende su productividad se verá reflejada de forma positiva, siendo un factor importante a la hora de realizar el análisis de las cargas laborales debido a que el clima laboral no es solo tener un buen ambiente físico sino mentalmente, dentro de este ambiente laboral se ve involucrado lo que son las relaciones interpersonales entre los mismos trabajadores y su líder a cargo, como también las máquinas utilizadas dentro del puesto de trabajo o herramientas necesarias para la realización de sus tareas.

Según Hodgetts y Altman en su libro de comportamiento en las organizaciones, le da definición al clima laboral como un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo¹³

¹² MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Enfermedad laboral. Bogotá D.C. 2019

¹³ HOLDGETT, Richard y ALTMAN, Steven. Comportamiento en las organizaciones, México.: Interamericana, 1981. 376p.

7.5 MOTIVACIÓN LABORAL

En el análisis del puesto de trabajo se tuvo en cuenta la motivación laboral debido a que son un conjunto de actividades las cuales desempeña una persona para cumplir con su tarea, como las que realizan los funcionarios del área administrativa del hospital ABC, independientemente de una remuneración por parte de la empresa, esta también debe velar por la satisfacción y la salud de la persona que ayuda con el crecimiento de la empresa y cumplimiento de sus metas, el cual se tendrá en cuenta en este estudio para así analizar y argumentar el estado de ánimo de cada trabajador al cual se le aplicará esta investigación. Abraham Maslow propone cinco (5) necesidades por medio de una pirámide, los cuales unos son más importantes que otros, de acuerdo a la posición de la pirámide, las necesidades que propone Maslow, en el orden de abajo arriba son, fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización.

Las fisiológicas tienen que ver con las necesidades básicas de todo ser humano, como lo es la comida, acceso a los recursos naturales, la satisfacción emocional y mental. En la necesidad de seguridad viene abarcando la estabilidad monetaria, la familia, la salud, entre otros más. En el tercero, la afiliación, este contiene el afecto, lo emocional, las relaciones amorosas, amistosas, y la necesidad de tener intimidad sexual. La cuarta necesidad que es el reconocimiento, se dice que toda persona necesita ser reconocida tanto en su trabajo como en su hogar, y esto lleva a que la persona se sienta motivada para llegar al éxito en su vida laboral, como en otros aspectos. Como última necesidad que es la autorrealización, la cual es llegar a la satisfacción plena con el entorno y consigo, y también esto conlleva a encontrarle el sentido a la vida, para lograr la autorrealización se debe de cumplir las cuatro anteriores necesidades que propone el autor.

7.6 AUSENTISMO

El ausentismo laboral es el conjunto de ausencias de los empleados a su trabajo, justificadas o no¹⁴, esto implica tiempo perdido y sobre todo costos; muchas empresas se ven en la tarea de reducir este ausentismo, ya que este afecta de manera impactante la productividad, para reducir el ausentismo, las empresas acuden a diferentes actividades, las cuales vienen desde las sanciones, hasta las remuneraciones.

Cada uno de los ítems mencionados anteriormente, Enfermedad laboral, Clima Laboral, Motivación laboral y Ausentismo, son índices que nos ayudan a determinar las cargas laborales para cada uno de los puestos de trabajo del Hospital, la motivación laboral permite analizar y argumentar el estado de ánimo de cada uno de los trabajadores que se analizarán, también esto nos ayudara a identificar la causante primordial de la enfermedad laboral, logrando así proporcionar el nivel de ausentismo y cada cuanto rota el personal por puesto de trabajo evidenciándose así la sobre carga laboral en algunos puestos de trabajo en el área administrativa del Hospital.

¹⁴ Prevencionar.com.co. El Ausentismo Laboral. [En línea]. [Citado 1/01/2020]. Disponible en internet: <http://prevencionar.com.co/2016/10/11/el-ausentismo-laboral/>

8. ESTADO DEL ARTE

En el hospital ABC del municipio de Tuluá, Valle del Cauca, en el año 2015 se realizó un estudio a setenta y cuatro (74) empleados, el cual corresponde al 80% de la población total del hospital sobre los factores de riesgo psicosocial, realizado por Claudia Liliana Rincón, Estudiante de psicología de la Universidad Cooperativa de Colombia.

Este estudio se realizó por medio de encuestas a cada empleado, obteniendo como resultado el mayor porcentaje de empleados se encuentra en el rango de edad entre cuarenta (40) a cincuenta (50) años de edad (aproximadamente veinticinco (25) personas), seguido de los empleados entre los treinta (30) a cuarenta (40) años (aproximadamente veintitrés (23) personas), indicando que la población se encuentra en la adultez, momento de la vida en la que se toman decisiones fundamentales y se consolidan proyectos de vida. En cuanto al estado civil, treinta y uno (31) colaboradores se encuentran casados y aproximadamente el veinticinco (25) restante están solteros. Se logró evidenciar que la mayor población trabajadora es profesional, técnico o tecnólogos, lo cual es muy positivo para la organización en cuanto a la calidad de los servicios, sin embargo, aproximadamente diez (10) personas no lograron culminar sus carreras profesionales. Veintiocho (28) personas de la población evaluada llevan entre uno (1) a cinco (5) años en la empresa y aproximadamente veinticuatro (24) personas entre seis (6) a doce (12) años, lo cual genera estabilidad en la organización.

Diariamente el mundo laboral se ve atado a las cargas de los puestos de trabajo, el cual es uno de los principales problemas que afecta la salud de los funcionarios a nivel organizacional y es considerada como un factor psicosocial. El trabajo permite satisfacer necesidades a nivel social y personal, pero también puede ocasionar riesgos físicos y psicológicos; de allí nace la necesidad de evaluar y analizar los cargos en el área administrativa en el Hospital ABC de la ciudad de Tuluá, con el fin de mejorar y aumentar la productividad.

A continuación, se relacionan los trabajos de grado afines al tema de estudio:

Título: Estudio de carga laboral en la secretaría de planeación - Alcaldía municipio de Marinilla

Autores: María Isabel Gómez Betancur, María Eugenia Hincapié López y Luz Miryam Salazar Serna

Lugar: Marinilla, Medellín

Año: 2013

Abstract:” El estudio de cargas laborales se realiza en la Secretaría de Planeación del Municipio de Marinilla, quien al igual que las otras Secretarías presenta dificultades en la distribución óptima de las funciones, así como excesiva carga laboral de algunas personas y subutilización de otras, lo que genera inconformidad en la comunidad y estrés en los funcionarios. Se aplicó una técnica de estándares subjetivos que establece el Departamento Administrativo de la Función Públicas versión 2009, por medio de esta y en el Formulario N. 1 se registró la información relacionada con las funciones y tiempos de cada uno de los empleados. Una vez consolidada la información correspondiente, se obtuvieron resultados reales acerca de la carga laboral de los funcionarios de la Secretaría de Planeación y las dependencias de Sisbén y catastro, por tanto, el número de personas requeridas para cada cargo de acuerdo con las a funciones a cumplir y el número de cargos a crear.”¹⁵

Este estudio se realizó principalmente para evaluar los cargos de los trabajadores ya que se veía demasiado trabajo en algunos funcionarios, subutilización y personal

¹⁵ Gómez, María Isabel, Hincapié, María Eugenia y Salazar, Luz Miryam. Estudio de carga laboral en la secretaría de planeación – Alcaldía municipio de Marinilla. Medellín. 2013

competente en cargos no correspondientes a su perfil, causando estrés y desmotivación en el personal y, por lo tanto, obtenían usuarios insatisfechos por las esperas; como resultado, se obtuvo que no se justifica crear un cargo completo más, se considera la creación de un cargo de medio tiempo y, realizar una distribución eficiente de funciones, aprovechando el apoyo de las contratistas que cuenta la alcaldía.

A continuación, se menciona el trabajo: Análisis de cargas laborales en el instituto de desarrollo municipal (IDM), el cual se realizó con el fin de conseguir la eficacia y la calidad en la prestación, además de beneficios colectivos al interior y exterior de la organización.

Título: Análisis de cargas laborales en el instituto de desarrollo municipal (IDM)

Autores: Daniela Paola Galvis Gómez

Lugar: Pereira

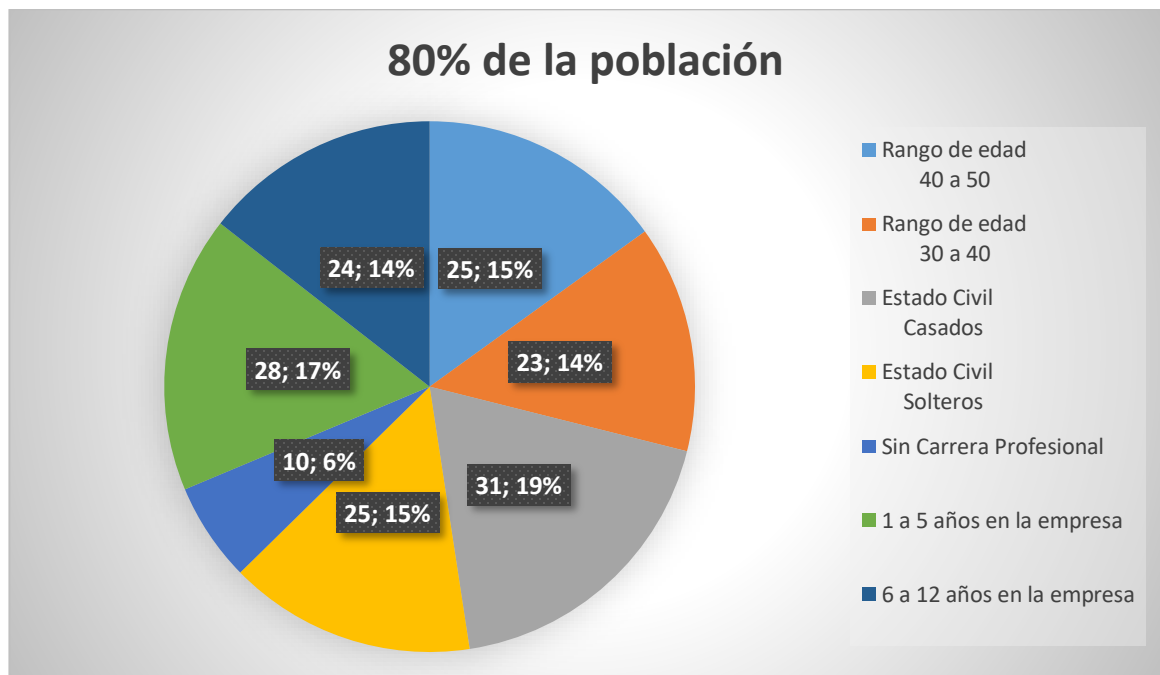
Año: 2017

Abstract: “El presente trabajo de investigación tuvo como objeto identificar la carga laboral de los funcionarios del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, Risaralda, bajo cinco aspectos fundamentales de análisis que son: Satisfacción laboral, Carga mental, Carga física, Fatiga laboral y Cargas laborales. La población objeto de estudio estuvo constituida por 15 empleados que corresponden en su totalidad en los de planta. Este trabajo se realizó en los meses de junio a octubre del año 2017 con una metodología de tipo descriptiva. Los resultados de lo anterior, permiten elaborar conclusiones sobre los ítems tratados, de modo que los directivos

diseñen estrategias de mejoramiento continuo en bien de todos los funcionarios del IDM y sus clientes potenciales.”¹⁶

Como resultado, se obtuvo que algunos funcionarios tienen sobrecarga laboral, viéndose reflejado en los resultados de las encuestas.

Gráfica 5. Estudio al 80% de los funcionarios



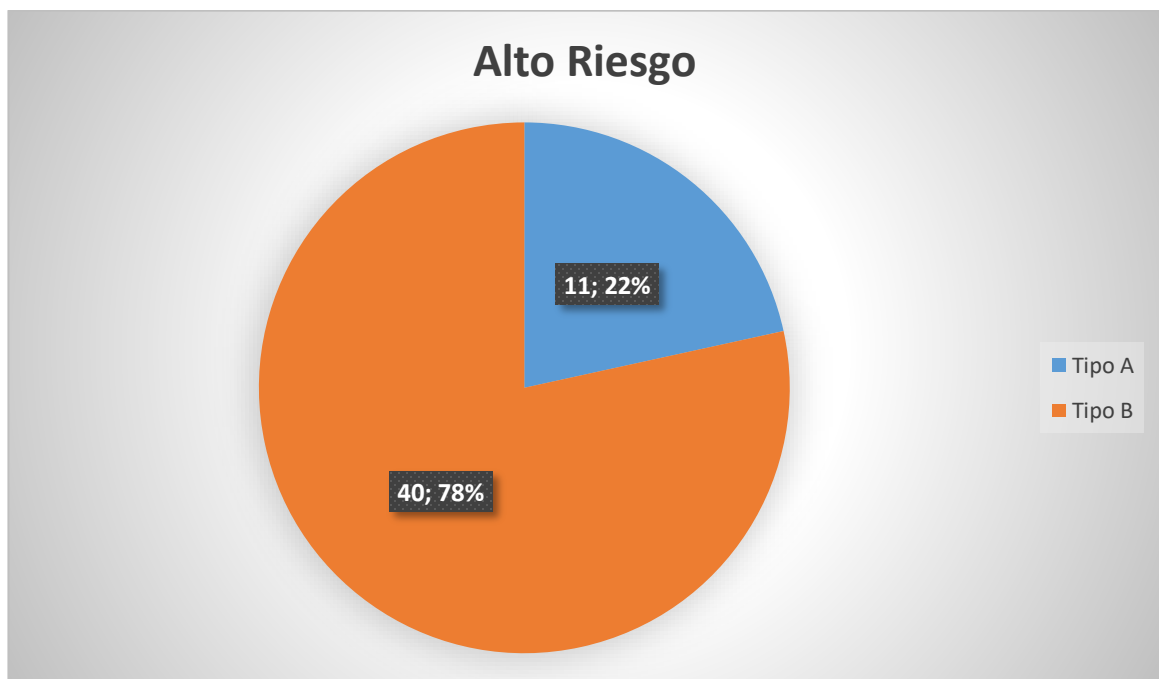
Fuente: Los Autores

En cuanto a las condiciones intralaborales, donde se clasifican las demandas del trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales y recompensa, cincuenta y uno (51) personas del total evaluadas se encuentran en alto riesgo para las características que la conforman, de las cuales once (11) de ellas son de cargo tipo A (Jefes, directivos, con personal a cargo) y casi cuarenta (40) son de cargo tipo B (Auxiliares, médicos, técnicos, entre otros) presentan un alto nivel de riesgo. Además, las

¹⁶ Galvis, Daniela. Análisis de cargas laborales en el instituto de desarrollo municipal (IDM). Dosquebradas, Risaralda. 2017

demandas del trabajo las cuales pueden ser de cantidad o mentales – cognitivas, emocionales, de responsabilidad, ambiente físico y la jornada de trabajo, aproximadamente cuarenta y dos (42) personas de los cargos de nivel no directivo (operativos, técnicos, auxiliares, entre otros), se encuentran en un riesgo alto, es decir, con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, requiriendo intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Gráfica 6. Alto Riesgo



Fuente: Los Autores

Tener el control sobre las actividades que se realiza en el trabajo, tiene la posibilidad de ofrecerle al trabajador influir de forma positiva en la toma de decisiones sobre los diferentes aspectos en cada una de sus tareas. Cuarenta (40) personas de los cargos de nivel no directivo, se encuentran expuestos y con una amplia posibilidad de tener respuestas muy altas de estrés, requiriendo una intervención inmediata en

el marco del Sistema de Vigilancia Epidemiológica para un programa de prevención psicosocial.

En el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, cuarenta y uno (41) trabajadores de cargos no directivos y seis (6) de los cargos directivos, presentan un nivel de riesgo alto en las tres dimensiones, especialmente en la de retroalimentación del desempeño, es decir, se refiere a la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para controlar estos factores de riesgo alto.

En cuanto a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, aproximadamente cuarenta (40) personas presentan un nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés.

Para concluir, la población evaluada se distribuye entre los colaboradores en riesgo alto que son aproximadamente cuarenta y seis (46) personas, es decir el 62% y la población que presenta un riesgo bajo son aproximadamente veintiocho (28) personas con un 38% de un total de 74 colaboradores; El hospital ABC se ubica en un nivel de riesgo alto, lo que significa que la organización está expuesta a un estrés alto.

9. MARCO LEGAL

La Ley de 1998 en su artículo 41., señala: **Reforma de plantas de personal.** Con el fin de garantizar la preservación de los derechos de los empleados de carrera, las reformas de planta de personal de las entidades de la rama ejecutiva de los órdenes nacional y territorial, que impliquen supresión de empleos de carrera, deberán motivarse expresamente y fundarse en:

- Necesidades del servicio.
- Razones de modernización de la administración.
- Basarse en estudios técnicos que así lo demuestren, elaborados por las respectivas instituciones.

La Ley 489 de 1998 en su artículo 54 señala: “Con el objeto de modificar, esto es, variar, transformar o renovar la organización o estructura de los Ministerios, Departamentos Administrativos nacionales, las disposiciones aplicables se dictarán por el Presidente de la República conforme a las previsiones del numeral 16 del artículo 189 de la Constitución Política y con sujeción a los siguiente principios y reglas generales:

- ✓ Deberán suprimirse o fusionarse los empleos que no sean necesarios y distribuirse o suprimirse las funciones específicas que ellos desarrollaban. En tal caso, se procederá conforme a las normas laborales administrativas”.

Con la ley 489 de 1998 en el artículo 54, modificar los puestos de trabajo o las funciones establecidas dentro del puesto de trabajo, ya sea para fusionarse o para suprimirse, ya que muchas tareas dentro del puesto de trabajo en el Hospital ABC, son tareas que se pueden realizar dentro de una misma área y esto puede que se le asigne a personal que contenga menos trabajo a realizar, o por lo contrario, se le asigna al personal que contenga más carga laboral, cabe decir que para la

realización de estas tareas se debe de contar con el personal idóneo, la idea de esta modificación o la eliminación necesaria es quitar la sobre carga que pueda presentar el personal, disminuyendo así la tasa de enfermedades laborales.

El Decreto 1572 de 1998 en su artículo 148, establece: “Las modificaciones a las plantas de personal de las entidades pertenecientes a la Rama Ejecutiva de los órdenes nacional y territorial deberán motivarse expresamente y fundarse en las necesidades del servicio o en razones que propendan por la modernización de la institución, las cuales estarán soportadas en estudios técnicos que así lo demuestren”.

El Decreto 2504 de 1998 determinó en su artículo 7º, “Modificarse el artículo 149 del Decreto 1572 del 5 de agosto de 1998, e cual quedará así:

Artículo 149. Se entiende que la modificación de una planta de personal, está fundada en necesidades del servicio o en razones de modernización de la administración, cuando las conclusiones del estudio técnico de la misma deriven en la creación o supresión de empleos con ocasión, entre otros, de:

- ✓ Mejoramiento o introducción de procesos, producción de bienes o prestación de servicios.
- ✓ Redistribución de funciones y **cargas de trabajo**.

PARÁGRAFO. Las modificaciones de las plantas a las cuales este artículo deben realizarse dentro de claros criterios de racionalidad, proporcionalidad y prevalencia del interés general”

Así mismo, el artículo 9º. Modificó el artículo 154 del Decreto 1572 de 1988, donde se establece que los estudios técnicos deberán estar basados en:

1. Análisis de procesos técnicos misionales y de apoyo.
2. Evaluación de la presentación de servicios.
3. Evaluación de las funciones asignadas y las Cargas de trabajo de los Empleos.

Ley 1010 de 2006, "Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo

- ✓ Artículo 1º: Definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.
- ✓ Artículo 2º: Se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

En los artículos de la ley 1010 del 2006, hace un gran aporte para la realización del estudio como también para el personal que presente sobre carga laboral, ya que esta se puede presentar por diferentes factores, también se resalta lo que se puede ver afectado como la dignidad humana, y cargar a un funcionario en exceso se puede presentar como maltrato y agresión al funcionario, es de suma importancia tener presente el artículo para que el funcionario y la empresa tenga en cuenta y así curarse en salud y hacer cada uno de los procedimientos de forma correcta.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. Maltrato laboral.
2. Persecución laboral
3. Discriminación laboral:
4. Entorpecimiento laboral
5. Inequidad laboral
6. Desprotección laboral¹⁷

La Resolución 2646 de 2008, “por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

- ✓ Literal c) de artículo 2o del Decreto 614 de 1984, señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo;
- ✓ En los términos del numeral 12 del artículo 10 de la Resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales”¹⁸

¹⁷ ARL. Sura. Ley 1010 de 2006. Reglamentado por la resolución 652 de 2012 – comité de convivencia, Ley de acoso laboral. [En línea]. [Citado octubre 2019]. Disponible en internet:

<https://www.ceo.org.co/images/stories/ceo/centro-documentacion/ley-1010-2006-acoso-laboral.pdf>

¹⁸ DASC. Resolución 2646 de 2008 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. [En línea]. [Citado octubre 2019]. Disponible en internet:

<https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial>

10. DISEÑO METODOLÓGICO

10.1 CLASE DE INVESTIGACIÓN

Identificando las características del problema que se pretendía abordar, se realizó una **investigación no experimental**, en la cual el investigador observó el entorno en el que se desarrollaba la persona a investigar y lo analizó para así obtener la información; fue **transversal**, la cual se utiliza para observar y analizar un momento exacto de la investigación para abarcar diversas muestras de estudio y con un **enfoque cualitativo**.

El enfoque cualitativo, según Roberto Sampieri: “Modela un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías en detrimento del empleo de un instrumento de medición predeterminado. En este enfoque las variables no se definen con la finalidad de manipularse experimentalmente, y esto nos indica que se analiza una realidad subjetiva además de tener una investigación sin potencial de réplica y sin fundamentos estadísticos.”¹⁹ Lo que se busca con este método es tener una información amplia del estudio y así mismo, lograr dar unos buenos resultados, con el enfoque cualitativo se tiene una gran amplitud de ideas e interpretaciones que enriquecen el fin de la investigación.²⁰

10.1.1 Herramientas o instrumentos

Como instrumento de medición se tuvo en cuenta el instrumento cualitativo de análisis del puesto de trabajo (véase anexo 19, 20), elaborado por **Martha Alles**, reconocida como una de las escritoras más importantes sobre Recursos Humanos,

¹⁹ Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. McGraw-Hill. Cuarta edición. 2006. p.3-26.

²⁰ *Ibíd.* P.3-26

el cual permitió identificar descriptivamente determinadas tareas propias y no propias del puesto de trabajo.

10.2 SEGMENTACIÓN

El Hospital ABC de la ciudad de Tuluá cuenta con una totalidad de 120 empleados que es la población universo; la investigación se centra en la población administrativa, con un total de 26 puestos de trabajo que son los que, de acuerdo a la descripción del problema y los antecedentes hallados en la evaluación de riesgo psicosocial, el área prioritaria para análisis de los cargos.

Para tener más certeza en la investigación se tomaron algunos criterios de inclusión y de exclusión, es decir, que los funcionarios cumplan con estos requisitos para así contar con la información suficiente, de manera que los resultados arrojados determinen información veraz.

En los criterios de inclusión se tomaron los siguientes:

- Personal de planta.
- Personal del área administrativa.
- Personal con incapacidades por enfermedad laboral.
- Personal con más de un año en la entidad.

En los criterios de exclusión se tomarán:

- Personal con contrato de prestación de servicios.
- Personal que estén temporales.
- Personal que está vinculado en la entidad para realizar reemplazos de diferentes tipos.
- Personal tercerizado.

10.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

El estudio que se llevó a cabo en el Hospital ABC - E.S.E. de Tuluá, Valle del Cauca, y se centró en la población administrativa, con un total de 26 puestos de trabajo, de acuerdo a los resultados generados por la batería de pruebas psicosocial realizado en el hospital ABC en el año 2018 por colmenas seguro, los cuales arrojaron un nivel alto para los funcionarios del área administrativa, afectando el ámbito fisiológico, emocional y cognitivo, como también por petición del jefe del área de recursos humanos se decidió realizar la prueba piloto a la totalidad de los funcionarios administrativos.

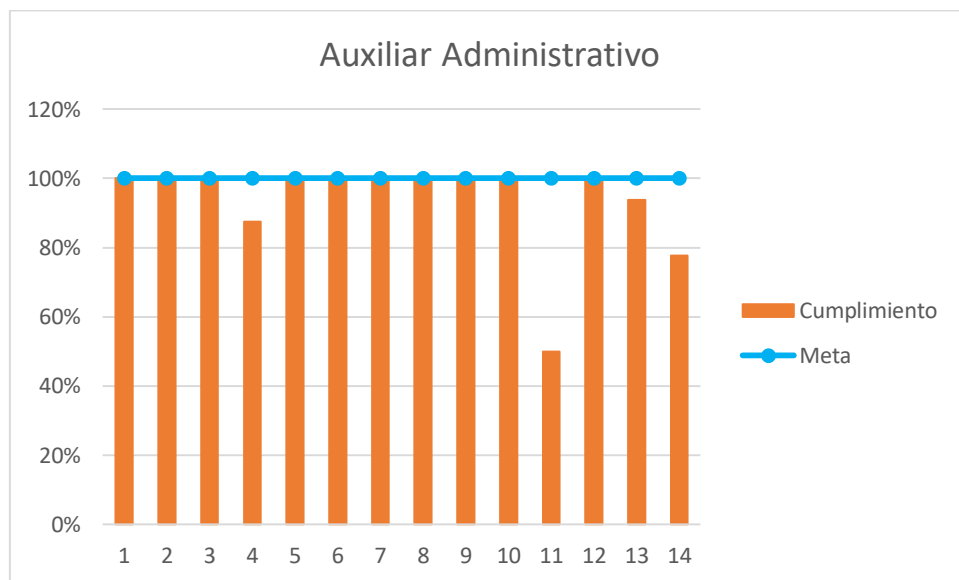
11 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo 1:

11.1 LISTA DE CHEQUEO EN BASE AL MANUAL DE FUNCIONES ELABORADA POR LOS AUTORES

De acuerdo a la lista de chequeo en base al manual de funciones realizada a los cargos administrativos del Hospital ABC, y conforme al cumplimiento que se le está dando a cada una de las actividades que deberían de realizar los funcionarios, se evidenció lo siguiente:

Gráfica 7. Resultados Auxiliar Administrativo



Fuente: Los Autores

A los puestos de Auxiliar Administrativo se les realizó la lista de chequeo a catorce (14) funcionarios, y de acuerdo a lo establecido en el manual de funciones, de los catorce (14) funcionarios, cuatro (4) de ellos, no cumplen con el 100% de la realización de sus actividades, de estos cuatro (4), dos (2) hicieron observaciones sobre las actividades que realizan, estas observaciones fueron las siguientes:

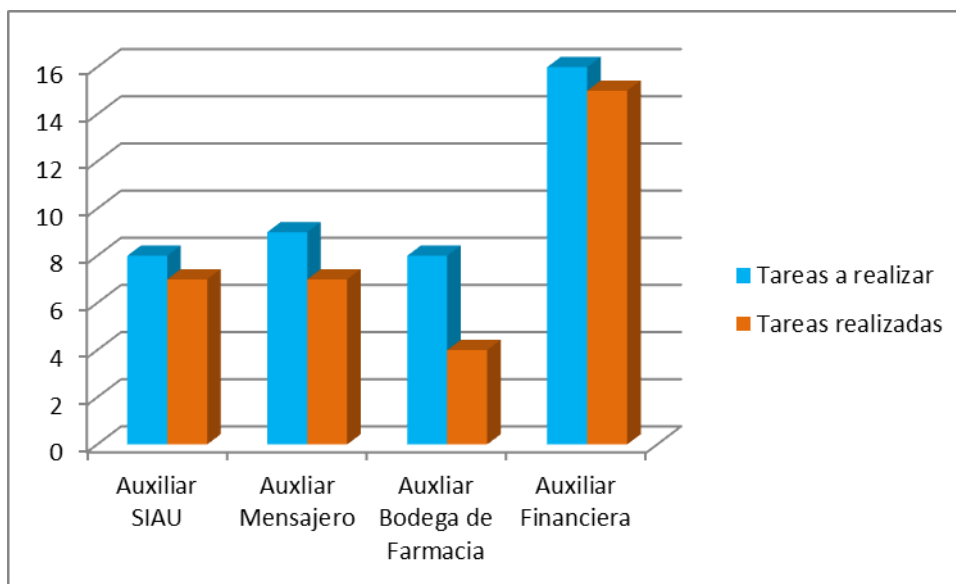
- **Observación 1:** “En el momento cumplo funciones de nivel superior”.
- **Observación 2:** “Hay unas preguntas que no realizo, por lo tanto, las coloco como no, hay unos procesos que no tengo claros por no aplicarlos hace bastante tiempo”.

Los cargos Auxiliares Administrativos que no cumplieron con el 100% de las actividades, hacen parte de las siguientes áreas:

- SIAU
- Bodega de farmacia.
- Financiera
- Mensajería

Estos cargos se relacionan a continuación:

Gráfico 8. Resultados Auxiliar Administrativo que no cumplen con el 100%



Fuente: Los Autores

El cargo de Auxiliar Administrativo de bodega de farmacia, debe de dar cumplimiento a ocho (8) actividades, y este no da cumplimiento a cuatro (4) actividades, estas actividades son las siguientes:

- i. Recibir la documentación que presentan los interesados para los trámites que se adelanten en el área de desempeño, revisa e indica los procedimientos exigidos.
- ii. Radicar la documentación en los libros respectivos, la correspondencia que ingresa y sale del área, al igual que velar por que la correspondencia enviada llegue a su destino.
- iii. Clasificar y archivar los diferentes documentos que se manejen en la dependencia de acuerdo a la ley de archivo y proporciona la información que le sea solicitada.
- iv. Conocer, promover y aplicar el Sistema Integrado de Gestión.

El cargo Auxiliar Administrativo de mensajería, no da cumplimiento a dos (2) actividades las cuales son:

- i. Revisar continuamente el estado general y de funcionamiento del vehículo a su cargo para efectos de cumplir con su función en aras de garantizar su óptimo estado y funcionamiento (porque no maneja vehículo de la institución)
- ii. Informa las deficiencias o necesidades que presente el vehículo, aprovisiona el aire, aceite y combustible; soltando a la realización del mantenimiento o ajuste que requieran para garantizar la disponibilidad y buen funcionamiento. (no aplica por que no maneja vehículo).

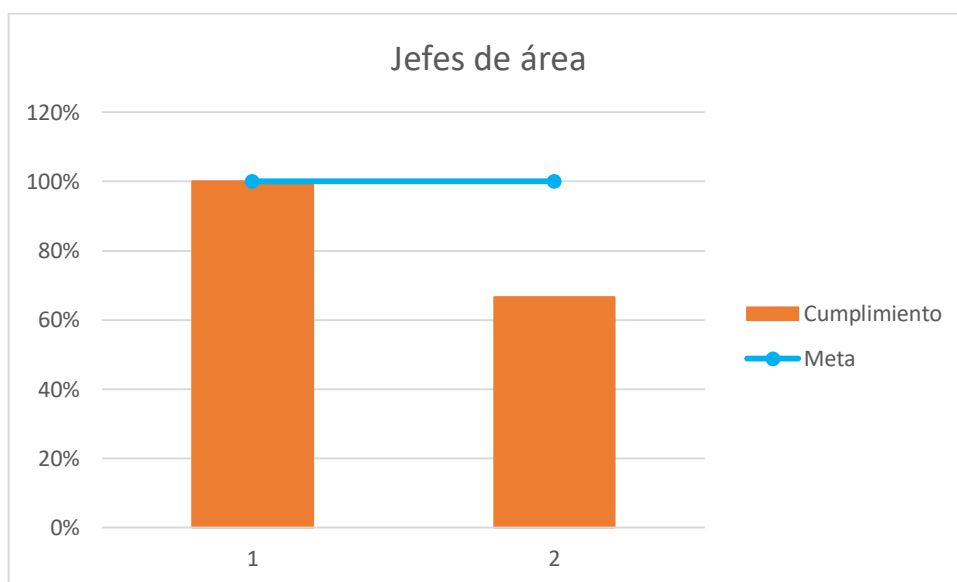
El cargo Auxiliar Administrativo del área financiera da cumplimiento a una (1) actividad, esta es la siguiente:

- i. Transcribir actos administrativos para modificaciones al presupuesto, oficios y documentos relacionados con el manejo del presupuesto.

El cargo Auxiliar Administrativo del SIAU no da cumplimiento a una (1) actividad, esta es la siguiente:

- i. Elaborar oficios, documentos e informes estadísticos propios de la dependencia o área de desempeño, utilizando herramientas tecnológicas de información y computación y tramitarlos a las diferentes áreas de la empresa.

Gráfica 9. Resultados Jefes de área



Fuente: Los Autores

Los puestos de Jefe de área establecidos en el Hospital ABC son dos (2), a los cuales se les realizó la lista de chequeo basada en el manual de funciones, se evidenció a un (1) funcionario que no cumple con el 100% de las actividades asignadas.

El jefe que no da cumplimiento al 100% de sus actividades acordado con el manual funciones, es el *Jefe de la unidad de la oficina de Control Interno*, el cual debe realizar en su totalidad doce (12) actividades, de las cuales solo cumple con ocho (8), las actividades que no realiza el jefe son las siguientes:

- ii. Elaborar con el equipo auditor el programa de auditorías internas y presentarlos a la gerencia para su aprobación.
- iii. Coordinar y dirigir el plan de auditorías internas de los sistemas de gestión implementados por la institución.
- iv. Acompañar y asesorar a las dependencias en la implementación de los sistemas de gestión adoptados por la institución.
- v. Promover programas de capacitación para todos los servidores públicos de la institución, conforme a lo procesos de evaluación de la oficina de Control Interno.

Gráfica 10. Resultados Profesional Universitario Especializado



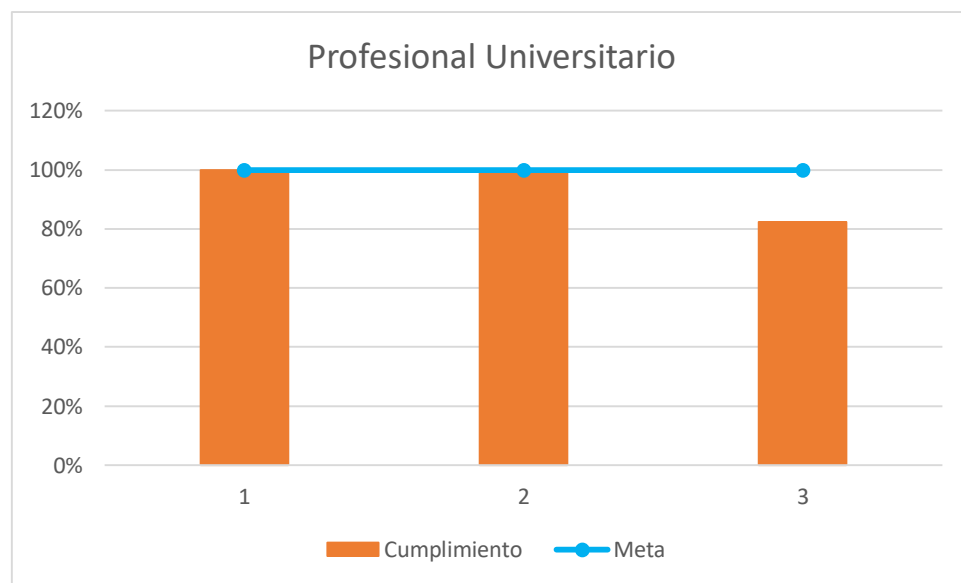
Fuente: Los Autores

El Profesional Universitario especializado se le realizó la encuesta basada en lo escrito en el manual de funciones, y se evidenció que dentro de las doce (12)

actividades que realiza, ejecuta once (11), esto quiere decir que no cumple con el 100% de sus actividades propuestas, la actividad que el profesional especializado del área de planeación no realiza, es la siguiente:

- i. Identificar y gestionar fuentes alternas de financiamiento, así como formular y participar en la consecución de créditos y programas de cooperación técnica nacional e internacional, que la entidad requiera para el cumplimiento de su misión, en coordinación con las instancias pertinentes.

Gráfica 11. Resultados Profesional Universitario

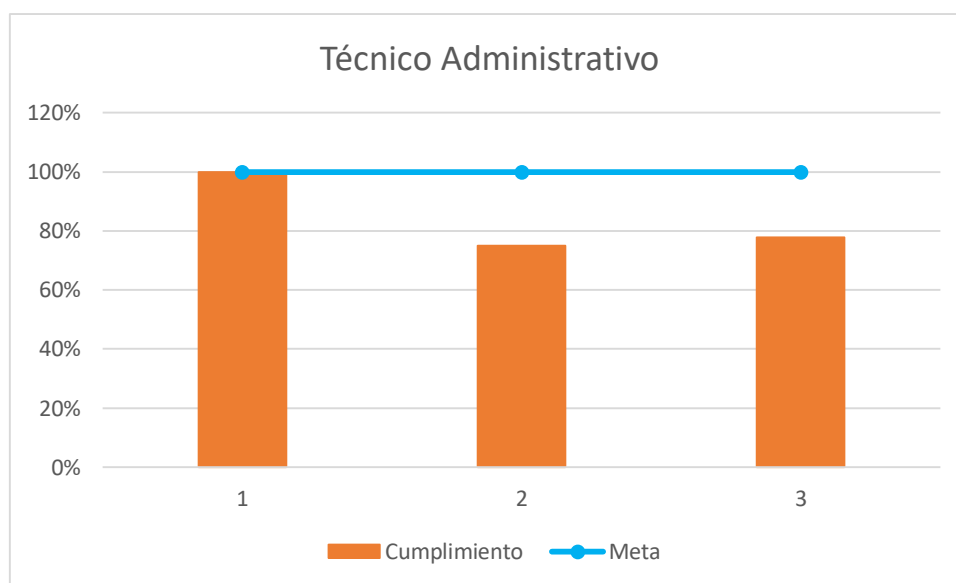


Fuente: Los Autores

Se realizó la lista de chequeo basada en el manual de funciones, a tres (3) Profesionales Universitarios, de los cuales solo dos (2) cumplen con sus tareas al 100%, el tercer profesional se le asignan diecisiete (17) tareas, y de estas cumple con catorce (14); el Profesional Universitario pertenece al área de Salud Ocupacional, las tareas que no cumplen son las siguientes:

- i. Coordinar con los responsables de cada área los mecanismos para la implementación del Manual de Técnica de Limpieza y desinfección Hospitalaria, y programa de seguridad, orden y limpieza que sirva a su vez como motivador para la prevención y seguridad laboral.
- ii. Coordinar con el área de mantenimiento o programas de mantenimiento de maquinaria, equipos y herramientas, especialmente los manuales, a fin de prevenir y evitar accidentes y minimizar los riesgos a los servicios de la ESE.
- iii. Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión.

Gráfica 12. Resultados Técnico Administrativo



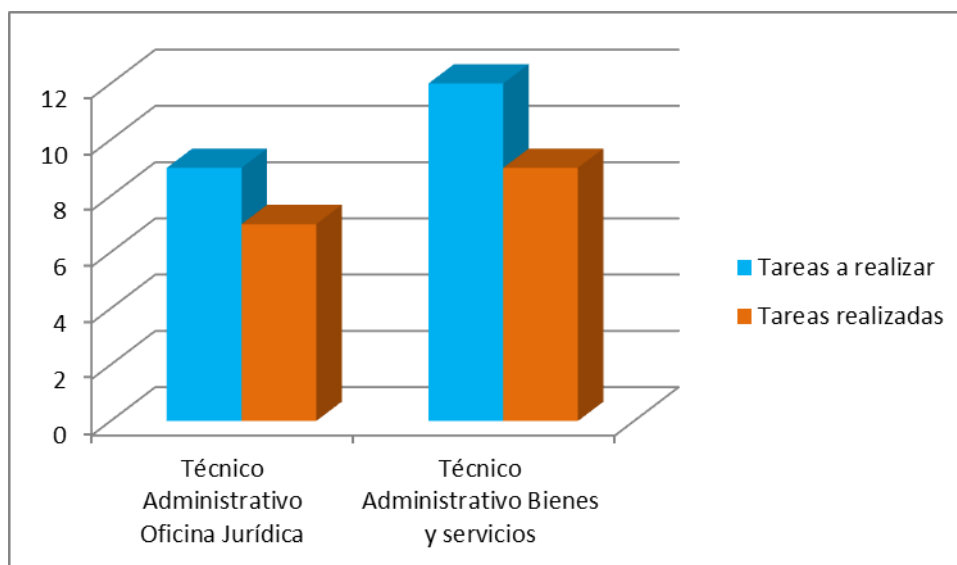
Fuente: Los Autores

Los Técnicos Administrativos son tres (3), a los cuales se les realizó la lista de chequeo basada en el manual de funciones, de estos tres (3) funcionarios, solo uno (1) cumple con el 100% de las actividades asignadas, los dos (2) trabajadores se les asignan tareas diferentes debido a que están ubicados en diferentes áreas, en la lista de chequeo realizada, se consignaron las siguientes observaciones:

- **Observación 1:** “La transferencia de que estaban programadas para el año 2019 no se han podido realizar por falta de espacio en el archivo centras”.
- **Observación 2:** “Además se proyecta la respuesta a las acciones de tutela derechos de petición, solicitudes realizadas ante las ESE y todos los oficios relacionados al área y realizando solicitudes.

Las dos personas que ocupan el cargo Técnico administrativo, se encuentran ubicados en las áreas de Oficina Jurídica y Bienes y Servicios, las cuales no cumplieron con el 100% de sus actividades.

Gráfico 13. Funcionarios Técnico Administrativos



Fuente: Los Autores

El Técnico Administrativo ubicado en la Oficina Jurídica, y de acuerdo al manual de funciones se le delegan nueve (9) actividades, de las cuales solo cumple con siete (7), las actividades que no realiza son las siguientes:

- i. Participar en la capacitación programada, según su experticia técnica y socializar los avances legales y normativos en la temática

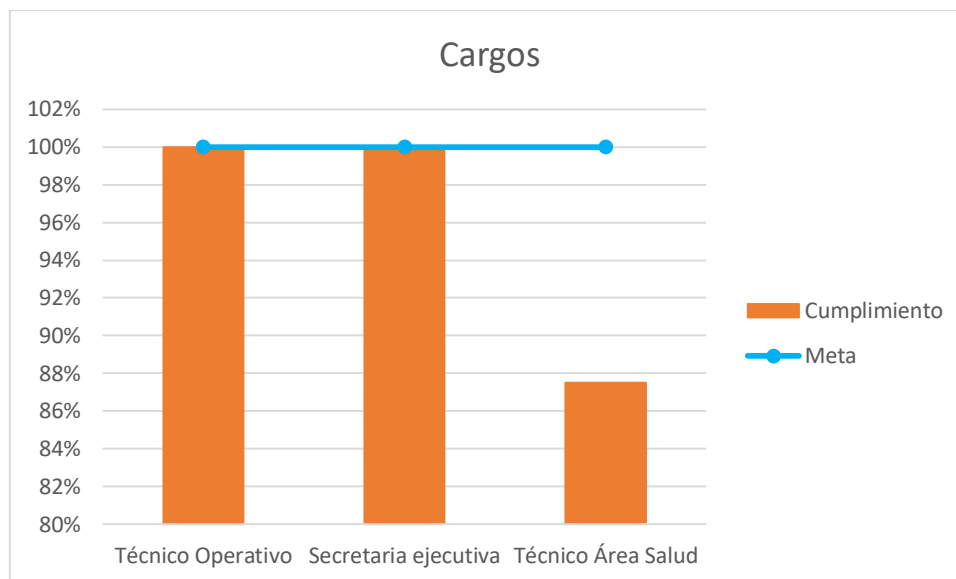
relacionada con la contratación pública, código disciplinario, código de ética y demás tratados en el área jurídica.

- ii. Participar en los comités internos a los cuales sea delegado.

El Técnico Administrativo ubicado en Bienes y Servicios, y de acuerdo al manual de funciones, se le delegan doce (12) actividades, de las cuales solo cumple con nueve (9), las actividades que no se cumplieron fueron las siguientes:

- i. Coordinar la recepción, radicación y codificación de elementos que ingresen al almacén, de acuerdo con las normas administrativas y fiscales que rigen la materia.
- ii. Adelantas las actividades necesarias para garantizar la conservación, el mantenimiento y debida administración de los bienes de la empresa asignado a su área.
- iii. Recepción de ofertas recibidas por los diferentes proveedores para las compras y realizar cuadros comparativos para toma de decisiones en el Comité de Compras.

Gráfica 14. Resultados Cargos



Fuente: Los Autores

Los tres (3) cargos como lo son Técnico Operativo, Secretaria Ejecutiva y Técnico Área de Salud, solo el Técnico Área de Salud no cumple con el 100% de las tareas asignadas, y de acuerdo a lo establecido en el manual de funciones, a este se le asignan ocho (8) tareas de las cuales cumple con siete, de esta lista de chequeo se presentó una observación:

- **Observación 1:** *“Al ser la historia clínica sistematizada, la labor de captura de RIPS no se volvió a realizar”.*

La tarea que no cumple el Técnico en el área de salud es la siguiente:

- i. Capturar información de los RIPS (registro individual de prestación de servicios en salud) de acuerdo a la normatividad vigente y realizar la validación respectiva.

Objetivo 2:

11.2 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN MARTHA ALLES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la lista de chequeo anterior, de los nueve (9) funcionarios que no cumplen al 100% sus labores de acuerdo a lo establecido en el manual de funciones queriendo esto indicar que posiblemente, no realizan lo encomendado porque posiblemente sus tareas diarias están desdibujadas de acuerdo a las funciones del puesto, no reconocen realmente que es lo que deben hacer o hacen caso omiso a lo encomendado. Se procede a realizar únicamente la identificación del puesto de trabajo de acuerdo al instrumento de medición de Martha Alles, el cual consta de los siguientes ítems:

- Identificación del puesto.
- Trabajo a desempeñar.
- Condiciones físicas.
- Habilidades requeridas.
- Conocimientos requeridos.
- Descripción del puesto.

Los funcionarios analizados fueron con los siguientes cargos:

- Técnico Administrativo (Bienes y servicios).
- Profesional Universitario (Planeación- Calidad).
- Auxiliar Jurídica (Oficina Asesora Jurídica).
- Auxiliar Administrativo (Bodega de Farmacia).
- Auxiliar Administrativo (SIAU)
- Profesional Universitario (Salud Ocupacional)
- Técnico Área de Salud (Coordinador de estadística)
- Auxiliar administrativo (Área financiera)
- Auxiliar administrativo (Mensajero)

De acuerdo al análisis realizado, se pudo observar que:

- **AUXILIAR ADMINISTRATIVO DEL SIAU**

De acuerdo a lo diligenciado por el funcionario en el Instrumento de Medición de Martha Alles se evidencio lo siguiente:

Cuadro 1. Tareas realizadas por el Auxiliar Administrativo (SIAU)

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	TRABAJO A DESEMPEÑAR	TAREAS ESPECÍFICAS COMUNES	RESPONSABILIDADES
Auxiliar Administrativa (SIAU)			Atención al cliente
			Direccionamiento a cada una de las áreas que el usuario necesite hasta que su necesidad sea resuelta.
	HABILIDADES REQUERIDAS	INTELLECTUALES	MANUALES
		Bachillerato	Manual de funciones

Fuente: Instrumento de medición de Martha Alles.

Según la encuesta realizada en base al manual de funciones, se especifica que debe realizar diferentes actividades, según lo que se marcó, las cumple casi todas menos la del ítem (i) “Elaborar oficios, documentos e informes estadísticos propios de la dependencia o área de desempeño, utilizando herramientas tecnológicas de información y computación y tramitarlos a las diferentes áreas de la empresa”, en el instrumento de medición de Martha, solo describe una actividad, la cual realiza constantemente y es “la atención al usuario, re-direccionamiento a cada una de las áreas que el usuario necesita hasta que su necesidad sea resuelta.

- **AUXILIAR ADMINISTRATIVO MENSAJERO**

De acuerdo a lo diligenciado por el funcionario en el Instrumento de Medición de Martha Alles se evidencio lo siguiente:

Cuadro 2. Tareas realizadas por el Auxiliar Administrativo (Mensajero)

PUESTO (ÁREA O DIVISIÓN)	TRABAJO A DESEMPEÑAR	TAREAS ESPECÍFICAS COMUNES	RESPONSABILIDADES
Auxiliar Administrativo - Mensajero		Consignaciones y manejo correspondencia	Velar por la buena distribución de la correspondencia y consignaciones
	CONDICIONES FÍSICAS	CONDICIONES QUE RODEAN EL ÁREA LABORAL	PERIODOS DE DESCANSO
	HABILIDADES REQUERIDAS	INTELLECTUALES	MANUALES

Fuente: Instrumento de medición de Martha Alles.

En los ítems (i) “Revisar continuamente el estado general y de funcionamiento del vehículo a su cargo para efectos de cumplir con su función en aras de garantizar su óptimo estado y funcionamiento (porque no maneja vehículo de la institución” y (ii) “Informa las deficiencias o necesidades que presente el vehículo, aprovisiona el aire, aceite y combustible; soltando a la realización del mantenimiento o ajuste que requieran para garantizar la disponibilidad y buen funcionamiento. (no aplica por que no maneja vehículo institucional)”, en base al manual de funciones el funcionario no maneja vehículo institucional, por lo tanto, no aplica dentro de las actividades que debe realizar.

- **AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BODEGA DE FARMACIA**

De acuerdo a lo diligenciado por el funcionario en el Instrumento de Medición de Martha Alles se evidencio lo siguiente:

Cuadro 3. Tareas realizadas por el Auxiliar Administrativo (Bodega de farmacia)

PUESTO (ÁREA O DIVISIÓN)		TAREAS ESPECÍFICAS COMUNES	RESPONSABILIDADES	
Auxiliar Administrativo (Bodega de farmacia)	TRABAJO A DESEMPEÑAR	Realizar labores de tipo administrativo y atención al público.	Atender los usuarios internos y externos	
		En la búsqueda de los objetivos y metas establecidas para la institución	Elaborar oficios del área Recibir documentación para tramitar	
	CONDICIONES FÍSICAS	CONDICIONES QUE RODEAN EL ÁREA LABORAL		PERÍODOS DE DESCANSO
		Se presenta a veces estrés laboral	15 Minutos, a las 10 a.m. y a las 3:45 p.m.	
	HABILIDADES REQUERIDAS	INTELECTUALES		MANUALES
		Estudios técnicos	Técnicas de archivo y oficina	
Información básica en manejo de excel, word, internet, power point, Gestión PUB		Sistema de Gestión documental		

Fuente: Instrumento de medición de Martha Alles.

Según la descripción de los funcionarios de las actividades que realiza, a comparación de las actividades que según el manual de funciones establece, no se cumple con lo siguiente:

- a) La actividad (i) “Recibir la documentación que presentan los interesados para los tramites que se adelanten en el área de desempeño, revisa e indica los procedimientos exigidos”, en la lista de chequeo realizada en base al manual de funciones, el funcionario marco que no la realiza, pero en la descripción del cargo en base al instrumento de Martha, en el ítem de responsabilidades, menciona que “recibe documentación para tramitar”.
- b) La actividad (ii) “Radicar la documentación en los libros respectivos, la correspondencia que ingresa y sale del área, al igual que velar por que la correspondencia enviada llegue a su destino”, en la lista de chequeo realizada en base al manual de funciones, el funcionario marco que no la realiza, y en la

descripción del cargo en base al instrumento de Martha, en el ítem de responsabilidades, el funcionario efectivamente no realiza esta actividad.

- c) La actividad (iii) “Clasificar y archivar los diferentes documentos que se manejen en la dependencia de acuerdo a la ley de archivo y proporciona la información que le sea solicitada”, en la lista de chequeo realizada en base al manual de funciones, el funcionario marco que no la realiza, y en la descripción del cargo en base el instrumento de Martha, en el ítem de responsabilidades, el funcionario efectivamente no realiza la actividad.
- d) La actividad (iv) “Conocer, promover y aplicar el Sistema Integrado de Gestión”, en la lista de chequeo realizada en base al manual de funciones, el funcionario marco que no la realiza, en la descripción del cargo en base al instrumento de medición de Martha, en el ítem de responsabilidades, el funcionario efectivamente no realiza la actividad.

- **AUXILIAR ADMINISTRATIVO (FINANCIERA)**

De acuerdo a lo diligenciado por el funcionario en el Instrumento de Medición de Martha Alles se evidencio lo siguiente:

Cuadro 4. Tareas realizadas por el Auxiliar Administrativo (Presupuesto y contabilidad)

PUESTO (ÁREA O DIVISIÓN)	TRABAJO A DESEMPEÑAR	TAREAS ESPECÍFICAS COMUNES	RESPONSABILIDADES
Auxiliar administrativo a Presupuesto y contabilidad (Área financiera)		Ejecutar el presupuesto de gastos e ingresos	Tener todo el presupuesto de gastos e ingresos
		Sacar disponibilidades	
		Compromisos y ordenes de pago	Todas las cuentas por pagar y ajustes contables para los estados financieros
		Contabilizar las cuentas por pagar y todas las notas contables	

Fuente: Instrumento de medición de Martha Alles.

- a) Según lo establecido en el manual de funciones, el funcionario auxiliar administrativo del área financiera, no cumple la actividad de “Transcribir actos

administrativos para modificaciones al presupuesto, oficios y documentos relacionados con el manejo del presupuesto, se realizó la comparación de acuerdo al instrumento de medición de Martha Alles, donde el funcionario describió las actividades que realiza en el puesto de trabajo, donde se logró evidenciar que efectivamente no hace parte del trabajo a desempeñar.

- **PROFESIONAL ESPECIALIZADO (PLANEACIÓN- CALIDAD).**

De acuerdo a lo diligenciado por el funcionario en el Instrumento de Medición de Martha Alles se evidencio lo siguiente:

Cuadro 5. Tareas realizadas por el Profesional Universitario (Oficina de planeación de calidad)

PUESTO (ÁREA O DIVISIÓN)		TAREAS ESPECÍFICAS COMUNES	RESPONSABILIDADES	
Profesional Universitario (Oficina de planeación de calidad)	TRABAJO A DESEMPEÑAR	Consolidación de indicadores	Envío de forma oportuna de indicadores a los respectivos entes que los solicitan	
		Mapa riesgos		
		Reporte de indicadores		
		Informes para EPS		
		Secretaría Municipal y departamental de salud		
	CONDICIONES QUE RODEAN EL ÁREA LABORAL	Informes para ministerio de salud PAMEC	Gestionar y solucionar los productos y /o servicios no conformes presentados al área.	
		Revisión y codificación de documentos y registros		
		Gestión producto y servicio no conforme		
	CONDICIONES FÍSICAS	Área laboral con condiciones optimas para realizar las funciones	PERIODOS DE DESCANSO	Se realizan pausas activas al mes, 2 veces por jornada
	HABILIDADES REQUERIDAS	INTELLECTUALES		MANUALES
Profesional universitaria				
		Especialista en sistema integrado de calidad		

Fuente: Instrumento de medición de Martha Alles.

- En el manual de funciones establece 2 (dos) actividades sobre participación en la parte financiera, de acuerdo al ítem (i) " Identificar y gestionar fuentes alternas de financiamiento, así como formular y participar en la consecución de créditos y programas de cooperación técnica nacional e internacional, que

la entidad requiera para el cumplimiento de su misión, en coordinación con las instancias pertinentes”, que marcó que no realiza esta actividad, y hay otras actividades que según lo que describe en el cuestionario de Martha Alles, no las realiza, según lo que describe el funcionario, éste no especifica la realización de las actividades en cuanto a la parte financiera, como también no especifica sobre el liderazgo, sostenimiento, conocimiento y divulgación del sistema integrado de gestión

- **PROFESIONAL UNIVERSITARIO (SALUD OCUPACIONAL)**

De acuerdo a lo diligenciado por el funcionario en el Instrumento de Medición de Martha Alles se evidencio lo siguiente:

Cuadro 6. Tareas realizadas por el Profesional Universitario (Salud Ocupacional)

PUESTO (ÁREA O DIVISIÓN)	TRABAJO A DESEMPEÑAR	TAREAS ESPECÍFICAS COMUNES	RESPONSABILIDADES
Profesional Universitario (Salud Ocupacional)		Implementación del SG-SST de acuerdo al Decreto 10/72/19 y a la normatividad vigente ley 1562/2012	Ejecutar e implementar el SG-SST y gestión ambiental
	HABILIDADES REQUERIDAS	INTELLECTUALES	MANUALES
		Carrera profesional - Maestria	-

Fuente: Instrumento de medición de Martha Alles.

- i. En la descripción del puesto de trabajo de acuerdo al cuestionario de descripción del cargo de Martha, solo menciona la implementación del SG-SST de acuerdo al cumplimiento de la ley 1562 del 2012 y el Decreto 10/71/19; en las actividades de los ítems (i) " Coordinar con los responsables de cada área los mecanismos para la implementación del Manual de Técnica de Limpieza y desinfección Hospitalaria, y programa de seguridad, orden y limpieza que sirva a su vez como motivador para la prevención y seguridad laboral", y (ii) "Coordinar con el área de mantenimiento o programas de

mantenimiento de maquinaria, equipos y herramientas, especialmente los manuales, a fin de prevenir y evitar accidentes y minimizar los riesgos a los servicios de la ESE”, estas actividades están establecidas en el manual funciones, donde menciona que la limpieza y desinfección de los elementos hospitalarios, y el mantenimiento de los equipos utilizados para la realización de las actividades del Hospital, no hace parte de las actividades bajo su responsabilidad, que según el personal de seguridad y salud en el trabajo vela por la seguridad y el bienestar del trabajador evitando los accidentes de trabajo.

iv. El ítem (iii) “Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión”, de las actividades que según están establecidas en el manual de funciones, el Sistema Integrado de Gestión, efectivamente no hace parte de las actividades que describe el funcionario en el cuestionario de descripción del cargo de Martha Alles.

- **TÈCNICO ADMINISTRATIVO (OFICINA ASESORA JURÍDICA).**

De acuerdo a lo diligenciado por el funcionario en el Instrumento de Medición de Martha Alles se evidencio lo siguiente:

Cuadro 7. Tareas realizadas por el Auxiliar Jurídico (Oficina jurídica)

PUESTO (ÁREA O DIVISIÓN)		TAREAS ESPECÍFICAS COMUNES	RESPONSABILIDADES
Auxiliar Jurídica (Oficina asesora jurídica)	TRABAJO A DESEMPEÑAR	Realizar, hacerlos firmar, ordenar y escanear los documentos de expedientes contractuales para redimirlos a SECOP.	Informes para control interno, personería, alta Gerencia y cada dependencia que solicite
		Proyección de contestación de tutelas.	
		Respuestas derechos de petición.	
		Solicitudes de historias clínicas	
		Respuesta a entidades judiciales	
		Archivo de los documentos	
		Inventario de las oficinas y su archivo de oficios a dependencias	
		Informes	
		Proyección de certificaciones	
		Registro documental y foliación	
CONDICIONES FÍSICAS	CONDICIONES QUE RODEAN EL ÁREA LABORAL		PERIODOS DE DESCANSO
	Muy pequeña y poco espacio	10 minutos	
HABILIDADES REQUERIDAS	INTELLECTUALES		MANUALES
	Estudiante de derecho o abogado	Digitación Manejo de word, excel Navegación Archivos	

Fuente: Instrumento de medición de Martha Alles.

- a) Según lo contestado en el cuestionario que se realizó en base del manual de funciones, el técnico administrativo de la oficina jurídica las actividades de los ítems (i) “Participar en la capacitación programada, según su experticia técnica y socializar los avances legales y normativos en la temática relacionada con la contratación pública, código disciplinario, código de ética y demás tratados en el área jurídica” y (ii) “Participar en los comités internos a los cuales sea delegado”, no las realiza, como también en lo consignado en el cuestionario de descripción de funciones de Martha especifica que realiza más actividades a parte de las que se le delegan según el manual de funciones, aparte de ello el cargo lo ocupa un estudiante de derecho al cual se le delegan demasiadas responsabilidades.

- **TÉCNICO ADMINISTRATIVO (BIENES Y SERVICIOS).**

De acuerdo a lo diligenciado por el funcionario en el Instrumento de Medición de Martha Alles se evidencio lo siguiente:

Cuadro 8. Tareas realizadas por el Técnico Administrativo (Bienes y Servicios)

PUESTO (ÁREA O DIVISIÓN)		TAREAS ESPECÍFICAS COMUNES	RESPONSABILIDADES	
Técnico Administrativo (Bienes y Servicios)	TRABAJO A DESEMPEÑAR	Recepcionar requerimiento de necesidades, de las diferentes áreas y cotizar	Realizar Plan Anual de adquisiciones	
		Gestionar Suministros y Tecnología.	Realizar comité de compras mensual	
		Tramitar todas las cuentas de cobro y facturas de los proveedores	Indicadores de cumplimiento del plan anual de adquisiciones	
		Tramitar Servicios Públicos	Llevar control de rutas de tramites	
		Llevar control del presupuesto de los contratos	Evaluación de proveedores semestral.	
	CONDICIONES FÍSICAS	CONDICIONES QUE RODEAN EL ÁREA LABORAL		PERIODOS DE DESCANSO
		Buenas condiciones	De 8:00 a.m. a 8:15 a.m.	
	HABILIDADES REQUERIDAS	INTELLECTUALES		MANUALES
		Profesional Universitario	-	

Fuente: Instrumento de medición de Martha Alles.

Según la descripción de los funcionarios de las actividades que realiza, a comparación de las actividades que según el manual de funciones establece, no se cumple con lo siguiente:

- Según lo diligenciado en la lista de chequeo basada en manual de funciones, el funcionario no cumple con la realización del 100% de sus actividades, la actividad del ítem (i) “Coordinar la recepción, radicación y codificación de elementos que ingresen al almacén, de acuerdo con las normas administrativas y fiscales que rigen la materia” no la realiza, y realizando la

comparación de lo consignado en el instrumento de medición de Martha Alles, no figura ninguna actividad con las características de coordinar la recepción, radicación y codificación de los elementos que ingresan al almacén.

- b) Según lo diligenciado en la lista de chequeo basada en el manual de funciones, el funcionario no realiza la actividad del ítem (ii) “Adelantar las actividades necesarias para garantizar la conservación, el mantenimiento y debida administración de los bienes de la empresa asignado a su área”, como también se realizó la comparativa con lo consignado en el instrumento de medición de Martha Alles, y efectivamente esta actividad no hace parte de las responsabilidades asignadas.

- c) Según lo diligenciado en la lista de chequeo basada en el manual de funciones, el funcionario no realiza la actividad del ítem (iii) “Recepción de ofertas recibidas por los diferentes proveedores para las compras y realizar cuadros comparativos para toma de decisiones en el Comité de Compras” y de acuerdo a lo consignado en el instrumento de medición de Martha Alles, el funcionario no menciona dentro de sus responsabilidades ni de sus tareas diarias dicha actividad.

- **TÉCNICO ÁREA DE SALUD (COORDINADOR DE ESTADÍSTICA)**

De acuerdo a lo diligenciado por el funcionario en el Instrumento de Medición de Martha Alles se evidencio lo siguiente:

Cuadro 9. Tareas realizadas por la Coordinación Estadística

PUESTO (ÁREA O DIVISIÓN)		TAREAS ESPECÍFICAS COMUNES	RESPONSABILIDADES		
Coordinación de estadística (Estadística)	TRABAJO A DESEMPEÑAR	Informes	Informes		
		Indicadores	Indicadores		
		Producción 2193	Producción 2193		
		Mortadlidad	Mortadlidad		
		Morbilidad	Morbilidad		
		Sivigila	Sivigila		
		Bal	Bal		
		RUAF	RUAF		
		Manejo depersonal a cargo	Manejo depersonal a cargo		
		Atención al cliente	Atención al cliente		
		Evaluación y archivo historias clinicas	Evaluación y archivo historias clinicas		
		Apoyo a los jefes en los informes	Apoyo a los jefes en los informes		
		CONDICIONES FÍSICAS	CONDICIONES QUE RODEAN EL ÁREA LABORAL		PERIODOS DE DESCANSO
			Asinamiento de por exceso de pepaleria	15 minutos	
Cajas e historia clinicas físicas					
HABILIDADES REQUERIDAS	INTELLECTUALES		MANUALES		
	Educación técnica	Manual de funciones			
	Conocimiento en sistemas				

Fuente: Instrumento de medición de Martha Alles.

- a) Según lo marcado en la lista de chequeo realizada en base al manual de funciones, la actividad (i) “Capturar información de los RIPS (registro individual de prestación de servicios en salud) de acuerdo a la normatividad vigente y realizar la validación respectiva”, no la realiza debido a que ésta se ha sistematizado, y de acuerdo a lo descrito por el funcionario en el instrumento de medición, éste realiza más actividades de las establecidas en el manual de funciones.

Objetivo 3:

11.3 INDICES DE AUSENTISMO

Como se mencionó anteriormente en la descripción del problema, el informe realizado por Colmenas seguros sobre el ausentismo de los puestos de trabajo, se obtuvo que en el año 2019 se presentaron 35 cargos con 123 incapacidades por enfermedades comunes

En cuanto al género:

- Masculino tiene una participación del 56%.
- Mujeres tienen una participación del 44%

Rango de edad:

- Entre 18 a 30 años: 13 personas con incapacidad
- Entre 31 a 40 años: 52 personas con incapacidad
- Entre 41 a 50 años: 24 personas con incapacidad
- Mayores de 51 años: 34 personas con incapacidad

De acuerdo a eso se logra evidenciar que este ausentismo genera una baja calidad en la prestación del servicio, ya que este puede ser causado debido a la sobrecarga laboral que muchos de los trabajadores presentan, generando la insatisfacción de los usuarios e inconformidades en los puestos de trabajo.

12 PLAN DE MEJORA

12.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer plan de mejora para los cargos críticos de acuerdo a lo hallado en el análisis de cada área de trabajo del hospital ABC.

12.2 MARCO LEGAL

Véase Marco Legal (pág. 56 hasta pág. 59)

12.3 ALCANCE

Personal de planta del Hospital ABC al cual se le realizó el instrumento de medición de Martha Alles.

Cuadro 10. Plan de mejora

ÁREA	PUESTO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	RECURSOS	RESPONSABLE	INDICADOR
SIAU	Auxiliar Administrativo	Debe ser reubicado de acuerdo a sus habilidades, aptitudes y conocimientos, ya que en las actividades descritas en el manual de funciones y de acuerdo a la aplicación del instrumento de medición del puesto de trabajo, se logró identificar que no se le delegan responsabilidades que comprometan directamente al Hospital como también tiene subcargas en el puesto de trabajo.	Realizar labores de tipo administrativo, contable y de atención al público en la dependencia asignada, que coadyuven al logro de los objetivos y metas establecidas en el área de desempeño.	Equipo de oficina	Subgerencia Administrativa	$x = \frac{\text{Tiempo invertido en las tareas semanaes}}{\text{Tiempo total laboral x semana}} * 100$
Área Jurídica	Asesora Jurídica	Se le delegan demasiadas responsabilidades sin ser aun profesional.	Apoyar la ejecución de los procesos y procedimientos administrativos y técnicos de la oficina asesora Jurídica de la ESE Rubén Cruz Vélez, para garantizar el efectivo el logro de la Misión del área.	Equipo de oficina	Jefe de Asesora Jurídica	$x = \frac{\text{Tiempo invertido en las tareas semanaes}}{\text{Tiempo total laboral x semana}} * 100$
Salud Ocupacional	Profesional Universitario	De acuerdo a las funciones que desempeña el funcionario y el propósito del puesto de trabajo, de todas las actividades que se le asignan no cumple con dos (2), las cuales son requisitos para el bienestar y la seguridad del hospital y de los funcionarios.	Coordinar, supervisar y realizar el manejo integral del individuo abordando sus componentes Biofísico, Psicológico, y Social, en el marco de la consulta resolutive o como parte del desarrollo de los programas de promoción, prevención y rehabilitación de la salud, garantizando la prestación de un servicio oportuno, con calidad y respeto por la dignidad humana.	Equipo de oficina	Subgerencia Administrativa	$x = \frac{\text{Tiempo invertido en las tareas semanaes}}{\text{Tiempo total laboral x semana}} * 100$
Facturación	Auxiliar Administrativo	Hay actividades que el funcionario no tiene claros y por ende no los aplica.	Realizar labores de tipo administrativo, contable y de atención al público en la dependencia asignada, que coadyuven al logro de los objetivos y metas establecidas en el área de desempeño.	Equipo de oficina	Subgerencia Administrativa - Regencia de Farmacia	$x = \frac{\text{Tiempo invertido en las tareas semanaes}}{\text{Tiempo total laboral x semana}} * 100$
Bienes y servicios	Técnico Administrativo	Se le asignan demasiadas funciones y responsabilidades a este cargo, el cual se determina como una sobrecarga laboral.	Apoyar en la administración de compras para el suministro de insumos, elementos, muebles y enseres requeridos por las diferentes áreas para el desarrollo institucional de sus objetivos y la prestación eficiente del servicio.	Equipo de oficina	Subgerencia Administrativa	$x = \frac{\text{Tiempo invertido en las tareas semanaes}}{\text{Tiempo total laboral x semana}} * 100$

Fuente: Los autores

13 CONCLUSIONES

El Hospital ABC de la ciudad de Tuluá, presenta funcionarios con alto nivel de estrés de acuerdo a la aplicación de la batería psicosocial de colmenas en el año 2018 (estrés, ansiedad, depresión, entre otras más), ausentismo por causas comunes, y retiros; por lo cual se procedió a realizar el estudio de análisis de cargas laborales, mediante la lista de chequeo en base al manual de funciones y aplicando el instrumento de medición de identificación del puesto de trabajo de Martha Alles, para así identificar las causas y dar una solución para el Hospital.

1. Se obtuvo que en el año 2018 y 2019 se presentó un alto nivel de ausentismo por causas comunes y los más afectados son el personal de cargo Auxiliar Administrativo (mujeres).
2. De acuerdo a las visitas realizadas al Hospital y con la opinión de cada uno de los funcionarios en el instrumento de medición de Martha Alles, se observó que el entorno en el que se desenvuelven es inadecuado, siendo demasiado estrecho, con aglomeración de documentos y con flujo elevado de personal, por lo cual genera estrés para los funcionarios y retrasos en las tareas que se le asignan.
3. Se debe tener una inspección en cuanto a la creación, control y rigurosidad en el proceso de selección de acuerdo a la normatividad contemplada para los funcionarios públicos.
4. En el manual de funciones se especifican las tareas y responsabilidades de cada uno de los cargos del Hospital ABC; de acuerdo a la lista de chequeo realizada por las autoras (véase anexo 1 al 18), se obtuvo que algunos funcionarios no lo conocen, y por ello no dan cumplimiento al 100% de las

actividades y tampoco tienen conocimiento de algunas de las actividades descritas en el manual de funciones, como lo son:

4.1. Auxiliar Administrativa (SIAU)

Cumple solo con una de los tres (3) propósitos del puesto, por lo cual es un puesto que es innecesario en el Hospital ABC.

4.2. Asesora Jurídica (Área Jurídica)

Se le delegan demasiadas responsabilidades sin ser aun profesional; se debe redistribuir las responsabilidades para mejorar la productividad en la realización de sus tareas, evitándole el estrés, además de que el puesto de trabajo es pequeño para la cantidad de documentos que se manejan, se propone redistribuir el espacio para este puesto de trabajo.

4.3. Profesional Universitario (Salud Ocupacional)

De acuerdo a las funciones que desempeña el funcionario y el propósito del puesto de trabajo, es velar por la seguridad y bienestar del trabajador, de todas las actividades que se le asignan no cumple con dos (2), las cuales son requisitos para el bienestar y la seguridad del hospital y de los funcionarios.

4.4. Auxiliar Administrativo (Facturación Farmacia)

Hay actividades que el funcionario no tiene claros y por ende no los aplica.

4.5. Técnico Administrativo (Bienes y servicios)

Se le asignan demasiadas funciones y responsabilidades a este cargo, el cual se determina como una sobre carga laboral.

5. El manual de funciones debe ser divulgado y ejercido por cada uno de los funcionarios del Hospital ABC y deben programarse capacitaciones de inducción antes de tomar el puesto de trabajo.

6. Implementar y ejercer capacitaciones a los jefes inmediatos sobre el liderazgo y control para así lograr una correcta supervisión de las tareas realizadas, como también establecer un cronograma de actividades a realizar por cada uno de los jefes de área, y así evitar tener tiempo ocioso o ausentismo en el puesto de trabajo.

Al haber realizado el estudio en el Hospital ABC de la ciudad de Tuluá, aplicamos los conocimientos adquiridos y los pusimos en práctica en una situación real, la cual busco dar una solución a la problemática presentada.

14 RECOMENDACIONES

- ❖ Enfatizar en la necesidad de cumplir y ejercer el manual de funciones del hospital, sensibilizando a cada jefe de área para que supervise y controle su aplicabilidad.
- ❖ Sensibilizar al Gerente del Hospital ABC para que vea la necesidad de tener una buena área de trabajo, con un buen clima laboral y una correcta armonía entre sus funcionarios y así lograr un mejor rendimiento y bajar el estrés en el que viven diariamente.
- ❖ Dentro de lo establecido en el Decreto 1072 del 2015, dar capacitaciones a los Jefes de área para que pueda asignar las correctas funciones y la cantidad necesaria a cada funcionario y así evitar las sobrecargas o subcargas en el Hospital.
- ❖ Las responsabilidades asignadas a los cargos deberán ser direccionadas, ya que hay funcionarios con demasiadas responsabilidades que no deberían de ser asignadas, como también funcionarios con un rango más elevado que no manejan responsabilidades y se las aplican a otros funcionarios.
- ❖ Llevar un control del tiempo de acuerdo a cada actividad que realiza el funcionario, como también dejar consignado en él, los permisos solicitados, las capacitaciones y/o actividades a las que deben asistir y las horas extras que realizan, y que el Jefe de cada área supervise este control y de acuerdo a la perspectiva propia redistribuir la carga, dando una solución que beneficie ambas partes “empresa-funcionario”.

BIBLIOGRAFÍA

- Aliaga, Ricardo En: ¿Cómo medir la productividad en el sector salud? {en línea}. {10 abril 2018}. Disponible en internet: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/04/10/como-medir-la-productividad-en-el-sector-salud/>. (s.f.).
- ARL. Sura. Ley 1010 de 2006. Reglamentado por la resolución 652 de 2012 – comité de convivencia, Ley de acoso laboral. [En línea]. [Citado octubre 2019]. (s.f.). Obtenido de Disponible en internet: <https://www.ceo.org.co/images/stories/ceo/centro-documentacion/ley-1010-2006-acoso-laboral.pdf>.
- DASCD. Resolución 2646 de 2008 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. [En línea]. [Citado octubre 2019]. (s.f.). Obtenido de Disponible en internet: <https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial>.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – REPÚBLICA DE COLOMBIA. Guía Medición de Cargas de Trabajo en Entidades Públicas. Bogotá D.C. 2002. 41 p. . (s.f.).
- Entrevistas por competencias: Acerca de Martha Alles [en línea]. [Citado diciembre 2019]. Disponible en internet: <https://entrevistasporcompetencias.wordpress.com/acerca-de/>. (s.f.).
- ESPACIO VIRTUAL DE ASESORÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – COLOMBIA. Gestor normativo. Ley 909 de 2004. 2004. . (s.f.).
- Galvis, Daniela. Análisis de cargas laborales en el instituto de desarrollo municipal (IDM). Dosquebradas, Risaralda. 2017. (s.f.).
- García, Karen y Leandres, Sandra. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo. Perú. 2017. (s.f.).
- Gómez, María Isabel, Hincapié, María Eugenia y Salazar, Luz Miryam. Estudio de carga laboral en la secretaría de planeación – Alcaldía municipio de Marinilla. Medellín. 2013. (s.f.).

- HOLDGETT, Richard y ALTMAN, Steven. Comportamiento en las organizaciones, México.: Interamericana, 1981. 376p. (s.f.).
- Ingeniería de métodos {en línea}. {febrero 2011}. Disponible en internet: <http://ing-maryori.blogspot.com/2011/02/frederick-taylor.html>. (s.f.).
- Julio Cesar Toro, HOSPITAL ABC – TULUÁ. Plan de desarrollo. 2016. Pág. 26. (s.f.).
- La pirámide de Maslow en el ámbito laboral: motivación de empleados [en línea]. [Citado agosto 2019]. Disponible en internet: <http://www.grupoavance.eu/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral-motivacion-de-empleados/>. (s.f.).
- NIEBEL, Benjamín y FREIVALDS, Andris En: Ingeniería Industrial: métodos estándares y diseño del trabajo. Edición 11. México, 2004. (s.f.)
- Organización Mundial De La Salud (OMS) En: Constitución de la Organización Mundial de la Salud en la Conferencia Sanitaria Internacional. Nueva York, Julio 1946. (s.f.).
- Prevencionar.com.co. El Ausentismo Laboral. [En línea]. [Citado 1/01/2020]. Disponible en internet: <http://prevencionar.com.co/2016/10/11/el-ausentismo-laboral/>. (s.f.).
- Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. McGraw-Hill. Cuarta edición. 2006. p.3-26. (s.f.).
- Universidad Nacional de Colombia, guía metodológica para el estudio de cargas de trabajo, pág. 5, 2013. . (s.f.).

ANEXOS

ANEXO 1. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Jefe de Oficina Asesora.

Formato 1. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Jefe de Oficina Asesora.

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Jefe de Oficina Asesora
Dependencia	Oficina Asesora Jurídica
Jefe Inmediato	Gerente de la Empresa
Jornada	Tiempo Completo

Propósito del puesto
<p>Asesorar y presta apoyo jurídico a la ESE, en la realización de procesos de defensa de la empresa en las instancias administrativas, judiciales y extrajudiciales y orientas los procesos contractuales y disciplinarios para el logro de los objetivos empresariales</p>

Descripción
<p>De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.</p>

Preguntas		SI	NO
1.	¿Asesora, asiste a la alta dirección y a las dependencias en lo relacionado a la aplicación de la ley y la normatividad vigente, para asegurar la unidad de criterio jurídico en las actuaciones de la ESE y emitir conceptos sobre su conveniencia legal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	¿Representa jurídicamente al hospital en los diferentes procesos legales de cualquier orden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.	¿Responde todas las acciones de tutela, incidentes de desacato, derechos de petición, acciones populares, acciones de cumplimiento y otros que se impetren contra la ESE Hospital ABC?		
4.	¿Liderar y controlar el proceso de contratación, aplicando el estatuto de contratación de la entidad y la normatividad vigente?		
5.	¿Coordina las acciones que se deban adelantar en los procesos conciliaciones de acuerdo al artículo 75 de la Ley 446 de 1998, y en otros que se realicen en la ESE Hospital ABC?		
6.	¿Implementar el Control Disciplinario Interno y Conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra los funcionarios de la ESE, atendiendo los procedimientos establecidos en la ley y demás normas concordantes, para garantizar el cumplimiento de los parámetros de conducta a los cuales debe ceñirse la conducta de los empleados públicos?		
7.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión?		
8.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 2. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado Jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno

Formato 2. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado Jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Jefe de la unidad de la oficina de control interno
Dependencia	Oficina de Control interno
Jefe Inmediato	Alcalde Municipal
Jornada	Tiempo Completo

Propósito del puesto
Velar por el mejoramiento del Sistema de Control Interno y evaluar la gestión de las dependencias, aplicando los procesos y procedimientos establecidos, en procura de la eficiencia administrativa y en cumplimiento a la normatividad

--

Descripción
<p>De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.</p>

Preguntas		SI	NO
1.	¿Desarrolla las acciones necesarias para la implementación del plan de acción de Control Interno en la Institución?		
2.	¿Elabora con el equipo auditor el programa de auditorías internas y presentarlo a gerencia para su aprobación?		
3.	¿Coordina y dirige el plan de auditorías internas de los sistemas de gestión implementados por la institución?		
4.	¿Hace seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento derivados de auditorías internas y externas?		
5.	¿Acompaña y asesora a las Dependencias en la implementación de los Sistemas de Gestión adoptados por la Institución?		
6.	¿Fomenta la cultura de autocontrol y autogestión?		
7.	¿Rinde los informes pertinentes a los entes de control y entes reguladores o la Junta Directiva en las condiciones exigidas por la ley?		
8.	¿Realiza auditorías aleatorias a las diferentes áreas de la institución?		
9.	¿Promueve programas de capacitación para todos los servidores públicos de la Institución, conforme a los procesos de evaluación de la oficina de Control Interno?		
10.	¿Fomenta la cultura de austeridad del gasto en la institución?		
11.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión?		
12.	¿Cumple las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño?		
13.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 3. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado Profesional Universitario - Planeación

Formato 3. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado Profesional Universitario - Planeación

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Profesional Universitario
Dependencia	Planeación
Jefe Inmediato	Profesional Planeación
Jornada	Tiempo Completo

Propósito del puesto
Implementar y desarrollar las políticas, acciones, métodos, procedimientos y mecanismos del sistema de gestión de la calidad en salud de acuerdo a la ley y demás normas expedidas por el ministerio de la protección social y el departamento administrativo de la Función Pública, que le permitan a la Empresa Social del Estado ESE Rubén Cruz Vélez garantizar una gestión transparente, eficiente

Descripción
De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.

Preguntas		SI	NO
1.	¿Implanta, implementa, evalúa y desarrolla las políticas y actividades del Sistema de Gestión de Calidad, así como diseñar las estrategias comunicativas para promover y asegurar su difusión asegurándose de la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la organización?		
2.	¿Desarrolla un subsistema de información que permita conocer en forma continua y oportuna los niveles de calidad a partir de los indicadores definidos por la ESE y los de obligatorio cumplimiento, garantizando el reporte oportuno de los mismos? Y coordinando las acciones correctivas con cada uno de los responsables de las áreas para reducir o eliminar las causas de desviación?		
3.	¿Administra, controla y evalúa los instrumentos documentales básicos: Manual de Calidad, Manual de Procedimientos, Planes de Mejoramiento e Informes de Calidad, Así como los instrumentos técnicos para garantizar la calidad de los servicios (habilitación, protocolos, auditoría médica e indicadores de gestión)?		

4.	¿Informa a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora. Apoyando las revisiones periódicas del mismo?		
5.	¿Administra, controla y evalúa el estado de las No Conformidades, con acciones correctivas, preventivas, ¿Mejora y administración de riesgos, así como los informes de cumplimiento de los diferentes procesos? Solicitar a los responsables los informes del cumplimiento de: Objetivos de la calidad, Acciones correctivas, acciones preventivas, Capacitaciones, Mantenimiento preventivo, Indicadores, medición de la satisfacción del cliente, clima laboral, evaluación del personal?		
6.	¿Presenta informes solicitados por la gerencia y demás organismos de control interno y externo de manera oportuna, confiable, y clara dentro de los plazos que se establezcan en el reglamento y dentro de los lineamientos establecidos?		
7.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión?		
8.	¿Cumple las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza del cargo y el área de desempeño?		
9.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 4. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa.

Formato 4. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa.

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Profesional Universitario
Dependencia	Subgerencia Administrativa
Jefe Inmediato	Subgerente Administrativo
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas

Propósito del puesto
Ejecutar y coordinar los procesos de talento humano y adoptar los planes, programas y proyectos necesarios para el adecuado funcionamiento de la ESE y contribuir a promover el desarrollo integral del talento humano al servicio de la entidad.

Descripción
De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.

Preguntas	SI	NO
1. ¿Administra los procesos, planes y programas que propendan por la aplicación del régimen de carrera administrativa, desarrollo y bienestar social, régimen de incentivos, aplicación de normas de seguridad y salud en el trabajo, y en general de la optimización de los servidores públicos vinculados a la Empresa?		
2. ¿Participa en la elaboración del Plan de acción del proceso bajo su responsabilidad, en armonía con las políticas, prioridades, objetivos, estrategias, proyectos y metas del Plan de Estratégico de la Institución, efectuar su seguimiento, evaluación y control con la periodicidad establecida por la ley, reglamentos y demás normas vigentes sobre la materia?		
3. ¿Elaborar estudios, diagnósticos e investigaciones que permitan mejorar la gestión del talento humano en la entidad?		
4. ¿. Controla las historias laborales de los servidores de la ESE de acuerdo a lineamientos del Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública?		
5. ¿Verifica la correcta afiliación de los servidores al sistema de seguridad social en salud y el sistema general de pensiones y cesantías, en las empresas que cada uno de ellos seleccione ARL y parafiscales?		
6. ¿Verifica la nómina de salarios y prestaciones sociales de acuerdo con la información registrada, de conformidad con las normas vigentes?		
7. ¿Presenta actos administrativos relacionados con el área de talento humano conforme a directrices jurídicas establecidas?		
8. ¿Propone acciones para desarrollar, mantener el compromiso, sentido de pertenencia, del talento humano hacia la Institución, para propiciar las condiciones laborales y de clima organizacional necesarias para el desarrollo individual y colectivo de los servidores públicos del hospital?		
9. ¿Presenta al subgerente administrativo y financiero los proyectos de actualización de los manuales de funciones y competencias laborales de los funcionarios con el fin de ajustar los perfiles a las condiciones cambiantes del entorno, a los requerimientos de la ESE según la normatividad vigente?		
10. ¿Coordina con el profesional de seguridad y salud en el trabajo en el diseño y ajuste en el reglamento de higiene y seguridad industrial y apoyar su divulgación a todos los empleados con el fin de prevenir y evitar accidentes laborales y enfermedades laborales?		
11. ¿Participa en la Comisión de personal llevar las actas y participar en los diferentes comités donde se requiera su acompañamiento y sean de competencia del Área?		
12. ¿.Elabora y ejecuta el plan anual de vacaciones de los funcionarios vinculados a la entidad?		
13. ¿Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión?		
14. ¿Cumple las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza del cargo y el área de desempeño?		

15.	Observaciones:
-----	----------------

Fuente: Los Autores

ANEXO 5. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa.

Formato 5. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario - Subgerencia Administrativa.

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Profesional Universitario
Dependencia	Subgerencia Administrativa
Jefe Inmediato	Subgerente Administrativo
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas

Propósito del puesto
Ejecutar, coordinar y controlar los procesos del sistema general de riesgos laborales con el fin de prevenir, proteger y atender a los servidores públicos de la ESE de los efectos de las enfermedades laborales y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan, además, crear una cultura preventiva sobre los factores de riesgo ocupacional, y propiciar un ambiente laboral seguro, que facilite y proteja la salud integral y contribuya al mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo y salud que redunde en una mayor productividad, calidad y bienestar del personal vinculado a la ESE , en cumplimiento de la misión institucional

Descripción
De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.

Preguntas	SI	NO
------------------	-----------	-----------

1.	¿Planea, organiza, ejecuta, controla y evalúa de todas aquellas actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los Funcionarios con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales?		
2.	¿Elabora la matriz de identificación de peligro, evaluación y valoración de riesgos y el diagnóstico ambiental y sanitario que permita identificar la morbi-mortalidad presentada en la ESE para identificar los agentes y factores de riesgos del trabajo que afecten o puedan afectar la salud de los Funcionarios?		
3.	¿Orienta las acciones y formular el Plan de Gestión integral de Residuos Hospitalarios, con el propósito de prevenir, mitigar y compensar los impactos ambientales y sanitarios en la ESE?		
4.	¿Diseñar e implementar los procedimientos operativos normalizados para cada una de las actividades que se realicen en la ESE, que presenten riesgo potencial de ocasionar pérdidas para la empresa?		
5.	¿Coordina las evaluaciones médicas ocupacionales de pre ingreso, periódicas y de retiro con base en los diferentes cargos y la matriz de peligros respectivos?		
6.	¿Coordina con las entidades de salud, recreación, deporte y cultural y EPS, ARL y caja de compensación familiar los programas y actividades de seguridad y salud en el trabajo establecidos en la ESE?		
7.	¿Evalúa el resultado del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para identificar el grado de efectividad de las medidas de prevención y control establecidas; constituyéndose en la base de futuros ajustes y/o modificación, aplicables al dinamismo propio del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo?		
8.	¿Implementa el servicio de Primeros Auxilios acorde con las necesidades de la empresa, con cobertura de toda la jornada laboral y formar al 10% de los empleados en estas prácticas, garantiza el cumplimiento en el Plan de Prevención, Preparación y Respuestas ante emergencias?		
9.	¿Revisa la demarcación de áreas en todas las áreas de la empresa, incluyendo puestos de trabajo, áreas de almacenamiento, circulación, ubicación de máquinas y equipos contra incendio; junto con un programa para su mantenimiento y recomendar las medidas para su mejoramiento?		
10.	¿Coordina con los responsables de cada área los mecanismos para la implementación del Manual de Técnica de Limpieza y Desinfección Hospitalaria, y programa de seguridad, orden y limpieza que sirva a su vez como motivador para la prevención y seguridad laboral?		
11.	¿Coordina con el área de mantenimiento los programas de mantenimiento de maquinaria, equipos y herramientas, especialmente los manuales, a fin de prevenir y evitar accidentes y minimizar los riesgos a los servidores de la ESE?		
12.	¿Realiza el control y seguimiento a la estadística laboral con el ánimo de obtener información sobre morbi-mortalidad y el clima organizacional de la empresa?		
13.	¿Realiza periódicamente visitas a cada puesto de trabajo para realizar el seguimiento y control de los procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo y la interrelación del trabajador con ellos?		

14.	¿Presenta informes solicitados por la gerencia y demás organismos del sistema de salud y de control interno y externo de manera oportuna, confiable y clara dentro de los plazos que se establezcan en el reglamento y dentro de los lineamientos señalados?		
15.	¿Participa en los diferentes comités donde se requiera su acompañamiento y que sean de competencia del Área?		
16.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión?		
17.	¿Cumple las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza del cargo y el área de desempeño?		
18.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 6. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario

Formato 6. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Profesional Universitario
Dependencia	Donde se ubique el cargo
Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas

Propósito del puesto
<p>Coordinar, supervisar y realizar el manejo integral del individuo abordando sus componentes Biofísico, Psicológico, y Social, en el marco de la consulta resolutive o como parte del desarrollo de los programas de promoción, prevención y rehabilitación de la salud, garantizando la prestación de un servicio oportuno, con calidad y respeto por la dignidad humana.</p>

Descripción

De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.

Preguntas		SI	NO
1.	¿Realiza estudios diagnósticos para identificar las características de la comunidad, sus condiciones de salud y la problemática específica de la salud mental en el área de influencia y proponer alternativas que procuren soluciones viables a la problemática emocional y comportamental de la población?		
2.	¿Asegura una atención integral a los usuarios de la ESE Rubén Cruz Vélez, que tengan riesgo o no de sufrir enfermedad mental, a través de los Programas de Promoción y Prevención y, de las diferentes consultas, donde se contemplen acciones educativas, de mantenimiento y cuidado de la salud, determinación del riesgo, determinación de los factores protectores, tratamientos adecuados, adherencia a los mismos o seguimiento y evaluación de resultados?		
3.	¿Detecta tempranamente factores de riesgo de los niños, jóvenes, adolescentes, madres embarazadas, ancianos y demás usuarios de los programas de promoción y prevención y promover hábitos de vida saludable, protectores contra la enfermedad Mental?		
4.	¿Participa en programas de educación para la salud a grupos de personas atendidas por consultas ambulatorias o internas y a sus familiares con énfasis en la prevención?		
5.	¿Desarrollar y participar en los programas dirigidos a la atención de la problemática comportamental derivada de las enfermedades?		
6.	¿Participa en programas de educación para la salud a grupos de personas atendidas en los programas de promoción, prevención y rehabilitación y promover la participación de la comunidad en actividades de salud mental?		
7.	¿Participar en el diagnóstico y pronóstico de nuevas formas de asistencia en su campo de actividad y de común acuerdo con el equipo de salud, ponerlas en práctica?		
8.	¿Participa en la actualización del manual de normas y procedimientos del área?		
9.	¿Participa en los procesos de selección del personal de la E.S.E, en coordinación con la oficina de talento humano?		
10.	¿Participa en la elaboración del plan de acción del área y en la elaboración de guías clínicas de atención, protocolos y procedimientos de atención en psicología, orientados a proporcionar un servicio eficiente y eficaz. Capacitar y realizar charlas de motivación, relaciones interpersonales, relaciones humanas a los funcionarios de la E.S.E cuando sea requerido?		

11.	¿Participa junto con el equipo de salud de la E.S.E, en la evolución y medición de los indicadores de eficiencia e impacto de los programas ofrecidos a la comunidad?		
12.	¿.Aplica las normas, guías y protocolos que garanticen la adecuada prestación del servicio?		
13.	¿Presenta informes solicitados por la gerencia y demás organismos del sistema de salud y de control interno y externo de manera oportuna, confiable y clara dentro de los plazos que se establezcan en el reglamento y dentro de los lineamientos señalados?		
14.	¿.Participa en los diferentes comités donde se requiera su acompañamiento y que sean de competencia del área?		
15.	¿.Acata y fomenta el cumplimiento de las normas de autocontrol y responder a las directrices del modelo de evaluación de control interno MECI?		
16.	¿.Acoge los lineamientos del sistema de gestión de la calidad adoptado por la empresa?		
17.	¿Cumple las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño?		
18.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 7. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Especializado – Planeación.

Formato 7. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Especializado – Planeación.

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Profesional Especializado
Dependencia	Planeación
Jefe Inmediato	Gerente Empresa Social del Estado
Jornada	Tiempo Completo

Propósito del puesto

Liderar, asesorar, coordinar y orientar los procesos de planificación, ejecución de la inversión, seguimiento y evaluación de la gestión de la ESE y ejecutar labores especializadas de orientación de planes programas y proyectos a fin de garantizar la eficiente y eficaz prestación de servicios de salud a la comunidad

Descripción

De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.

Preguntas		SI	NO
1.	¿Asesora a la gerencia y coordina con las diferentes unidades funcionales y/o procesos, bajo los lineamientos institucionales; la formulación seguimiento y evaluación de la plataforma estratégica de la ESE, las políticas institucionales, el plan de Desarrollo, planes de acción, planes operativos, programas, proyectos y programas de mejoramiento?		
2.	¿Prepara en coordinación con la Subgerencia Administrativa y financiera y demás dependencias el anteproyecto de presupuesto anual de ingresos y gastos y el plan anual de actividades de la ESE y velar por su cumplimiento?		
3.	¿Lidera la sostenibilidad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión?		
4.	¿Propicia y Coordina la efectiva participación social y comunitaria de conformidad con la Ley 100 de 1993 para fortalecer espacios y mecanismos de participación ciudadana, del sector público y privado, que posibiliten concretar acuerdos estratégicos?		
5.	¿Coordina el plan de mercadeo con base en el conocimiento de la demanda de los servicios de salud en el área de influencia de la entidad, las características de la población, las necesidades, expectativas y la capacidad de operación, atendiendo las normas del sistema general de seguridad social en salud?		
6.	¿Prepara el informe anual de gestión del gerente para ser presentado ante a la Junta Directiva y demás autoridades competentes?		
7.	¿Coordina con las diferentes dependencias en la implementación del Sistema de Información, con énfasis en la formulación y aplicación de indicadores de gestión que permitan medir la eficacia, eficiencia y efectividad de los proyectos, de manera clara y oportuna?		

8.	¿Identifica y gestiona fuentes alternas de financiamiento, así como formular y participar en la consecución de créditos y programas de cooperación técnica nacional e internacional, que la entidad requiera para el cumplimiento de su misión, en coordinación con las instancias pertinentes?		
9.	¿Define el Sistema de Información Gerencial y realizar los análisis pertinentes y establecer ajustes?		
10.	¿Presenta informes solicitados por la gerencia y demás organismos de control interno y externo de manera oportuna, confiable, y clara dentro de los plazos que se establezcan en el reglamento y dentro de los lineamientos establecidos?		
11.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión?		
12.	¿Cumple las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño?		
13.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 8. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario – Contabilidad.

Formato 8. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Profesional Universitario – Contabilidad.

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Profesional Universitario
Dependencia	Contabilidad
Jefe Inmediato	Subgerente Administrativo y Financiero
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas

Propósito del puesto
Planear, programar, organizar y controlar las actividades propias del área a su cargo a partir de las orientaciones de la Subgerencia Administrativa y Financiera, garantizando el cumplimiento de normas y legislación vigente.

--

Descripción
<p>De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.</p>

Preguntas		SI	NO
1.	¿Elabora los registros contables y responder por los estados financieros con base en los balances generados por el sistema de acuerdo a lo establecido por la Contaduría General de la Nación y las directrices de los entes de control?		
2.	¿Presenta y sustenta a la Gerencia y a la Junta Directiva los estados Financieros mensuales de la Institución?		
3.	¿Establece y difunde entre las dependencias los procesos metodológicos para llevar los registros contables de acuerdo al plan general de la Contabilidad pública?		
4.	¿Coordina la aplicación y conciliación que deben realizar las diferentes dependencias de los procesos y saldos contables?		
5.	¿Presenta las declaraciones de renta de la Institución?		
6.	¿Revisa la declaración tributaria mensual de estampillas, rética y rete fuente?		
7.	¿Revisa las conciliaciones bancarias elaboradas por Tesorería?		
8.	¿Elabora y presentar el cierre fiscal presupuestal y contable a la Contraloría Municipal y Departamental?		
9.	¿Revisa los certificados de ingresos y retención en la fuente de proveedores?		
10.	¿Revisa las provisiones mensuales de prestaciones sociales y depreciaciones de activos fijos?		
11.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión?		
12.	¿Cumple las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza del cargo y el área de desempeño?		
13.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 9. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Operativo – Mantenimiento.

Formato 9. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Operativo – Mantenimiento.

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Técnico Operativo
Dependencia	Mantenimiento
Jefe Inmediato	Subgerente Administrativo
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas

Propósito del puesto
Realizar apoyar y supervisar de manera mural y extramural el mantenimiento de equipos medico quirúrgicos, equipos eléctricos, maquinaria, central de gases y vehículos de la Institución.

Descripción
De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.

Preguntas		SI	NO
1.	¿Realiza y ejecuta el plan de mantenimiento hospitalario anual de la entidad de acuerdo a los parámetros y normatividad vigente?		
2.	¿Diseña planes y programas de inventarios y los requerimientos de reposición, mantenimiento de equipos biomédicos y reparaciones de los bienes de la entidad?		
3.	¿Apoyar la ejecución del mantenimiento preventivo de los diferentes equipos del hospital?		
4.	¿Mantiene actualizada la hoja de vida de los equipos biomédicos?		
5.	¿Revisa y programa periódicamente el mantenimiento de equipos (quirúrgicos, médicos, eléctricos, odontológicos) para facilitar el trabajo tanto en el hospital como en los puestos de salud?		

6.	¿Reporta oportunamente los daños que presenten en los equipos y vehículos del hospital?		
7.	¿Apoya la ejecución de las actividades programadas de mantenimiento con el personal a cargo?		
8.	¿Participa en la elaboración de manuales de normas técnicas para el manejo de los equipos?		
9.	¿Soluciona imprevistos sobre problemas técnicos de electricidad y equipos biomédicos con las competencias del caso?		
10.	¿Lleva y mantiene al día el archivo y la correspondencia derivada de la realización de las actividades?		
11.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión?		
12.	¿Supervisa que permanezcan en buen estado de las instalaciones físicas, las redes eléctricas e hidráulicas de la Institución?		
13.	¿Cumple las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza del cargo y el área de desempeño?		
14.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 10. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico área salud – Estadística.

Formato 10. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico área salud – Estadística.

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Técnico Área Salud
Dependencia	Estadística
Jefe Inmediato	Subgerencia Administrativa y Operativa
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas

Propósito del puesto
Apoyar, controlar, recopilar información necesaria de los procesos misionales para contribuir con la gestión de la política de la institución.

--

Descripción
<p>De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.</p>

Preguntas		SI	NO
1.	¿Coordina labores de apoyo a la realización de informes estadísticos y velar por la reserva y custodia de las historias clínicas?		
2.	¿Elabora e interpreta cuadros, informes estadísticos y datos concernientes al área de desempeño, presentar los resultados y proponer los mecanismos orientados a la ejecución de los diversos programas y proyectos?		
3.	¿Supervisa el control de información en la recolección de datos que se determinen con indicadores históricos?		
4.	¿Participa y controla programación, inducción y entrenamiento adecuado del personal a cargo del área?		
5.	¿Captura información de los RIPS (Registro individual de prestación de servicios en salud) de acuerdo a la normatividad vigente y realizar la validación respectiva?		
6.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión?		
7.	¿Participa en los comités competentes con el área?		
8.	¿Cumple las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza del cargo y el área de desempeño?		
9.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 11. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico administrativo – Planeación.

Formato 11. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico administrativo – Planeación.

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Técnico Administrativo
Dependencia	Planeación
Jefe Inmediato	Profesional Especializado Planeación
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas

Propósito del puesto
<p>Desarrollar las funciones, objetivos y programas de Planeación y direccionamiento estratégico en la gerencia de general y aplicar con experticia técnica los conocimientos propios de su formación académica para el logro de los objetivos estratégicos de la ESE</p>

Descripción
<p>De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.</p>

Preguntas		SI	NO
1.	¿Apoya en el diseño, elaboración y socialización del plan de desarrollo institucional y los planes de acción de las dependencias?		
2.	¿. Participa en el diseño del portafolio de servicios del Hospital y demás proyectos que permitan posicionar a la ESE a nivel regional?		
3.	¿Apoya a la organización en la ejecución y control de todos los proyecto, y programas relacionados con la misión y objetivos de la dependencia?		
4.	¿Atiende e informa a los usuarios internos y externos sobre los requisitos para desarrollar los trámites de la dependencia a la cual está adscrito?		

5.	¿Efectúa los procesos requeridos para consolidar en el sistema la información de la dependencia?		
6.	¿Apoya en la elaboración de estudios estadísticos y presentar informes de los mismos de conformidad con los lineamientos recibidos?		
7.	¿Apoyar y brindar las capacitaciones que le sean solicitadas de su área?		
8.	¿Organiza y tabula la información necesaria para abordar asuntos del área de desempeño?		
9.	¿Proyecta y digita los documentos y demás información que se requieran en la dependencia?		
10.	¿Organiza los archivos de investigaciones, estudios, planes, programas y proyectos del área de desempeño, mantenerlos actualizados y responder por su custodia y cuidado?		
11.	¿Aplica e interpreta diagramas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos , necesarios para la elaboración de los proyectos de la dependencia, de acuerdo a su formación académica?		
12.	¿Participa en los comités internos a los cuales sea delegado?		
13.	¿Apoya, prepara, elabora y presenta los diferentes informes del área a los Entes de Control y los informes que le sean solicitados?		
14.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión?		
15.	¿Cumple las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza del cargo y el área de desempeño?		
16.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 12. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Administrativo – Archivo.

Formato 12. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Administrativo – Archivo.

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Técnico Administrativo
Dependencia	Archivo

Jefe Inmediato	Subgerente Administrativo
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas

Propósito del puesto
<p>Aplicar los conocimientos técnicos propios de su formación académica para el cumplimiento de procesos relacionados con la organización y el fortalecimiento del archivo Central de la ESE, y garantizar la eficiencia y eficacia de la gestión archivística y la conservación del patrimonio documental de acuerdo a la ley general de archivo de la Nación.</p>

Descripción
<p>De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.</p>

Preguntas		SI	NO
1.	¿Clasifica, conserva, restaura, inventaría técnicamente los documentos públicos, y de interés para la ESE, de acuerdo a la ley general de archivo y los procedimientos internos?		
2.	¿Coordinar actividades archivísticas y procedimentales de acuerdo con las políticas que en este sentido se establezcan el comité de archivo de la ESE?		
3.	¿Recepciona, radica, numera, digita, clasifica, selecciona, custodiar distribuye, valora, organiza y ordena el fondo documental y acumulado del archivo?		
4.	¿ Recibe las transferencias documentales que se efectúen de las dependencias de la ESE, de conformidad con el plan de transferencias documentales y de acuerdo con los procedimientos y regulaciones establecidos por el Archivo General de la Nación?		
5.	¿Custodia, facilita y controla el préstamo de documentos del archivo de la ESE?		
6.	¿Cumple, hace cumplir y promueve en la ESE el conocimiento de las normas establecidas por el Archivo General de la Nación y los procedimientos adoptados internamente?		
7.	¿Prepara, elabora y presenta los informes que le sean solicitados y los de obligatorio cumplimiento ante las autoridades administrativas y de control interno y externo?		
8.	¿Asiste al comité de archivo y llevar las actas de las reuniones?		
9.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión?		
10.	¿Cumple las demás funciones que le asigne de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño?		

11.	Observaciones:
-----	----------------

Fuente: Los Autores

ANEXO 13. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Administrativo - Bienes y Servicios – Almacén.

Formato 13. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Administrativo - Bienes y Servicios – Almacén.

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Técnico Administrativo
Dependencia	Bienes y Servicios – Almacén
Jefe Inmediato	Subgerente Administrativo
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas

Propósito del puesto
<p>Apoyar en la administración de compras para el suministro de insumos, elementos, muebles y enseres requeridos por las diferentes áreas para el desarrollo institucional de sus objetivos y la prestación eficiente del servicio.</p>

Descripción
<p>De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.</p>

Preguntas		SI	NO
1.	¿Recepciona y tabula de acuerdo a las necesidades de la institución el plan anual de compras?		

2.	¿Apoya las actividades necesarias para la adquisición, almacenamiento y suministro de bienes, la prestación de los servicios?		
3.	¿Prepara y presenta el registro de proponentes y proveedores?		
4.	¿. Apoya la realización periódica de los inventarios de los bienes e insumos del almacén?		
5.	¿Coordina la recepción, radicación y codificación de elementos que ingresen al almacén, de acuerdo con las normas administrativas y fiscales que rigen la materia?		
6.	¿Adelanta las actividades necesarias para garantizar la conservación, el mantenimiento y debida administración de los bienes de la empresa asignados a su área?		
7.	¿Responde ante los organismos de control tanto internos, como autorizados por el Estado por las existencias, el deterioro, pérdida de elementos bajo su custodia, de conformidad con las normas fiscales administrativas vigentes?		
8.	¿Recepciona las ofertas recibidas por los diferentes proveedores para las compras y realizar cuadros comparativos para toma de decisiones en el Comité de Compras?		
9.	¿Cumple con las normas vigentes de Almacenamiento que garanticen la seguridad e integridad de los elementos en depósito?		
10.	¿Presta apoyo logístico y colabora en el desarrollo de actividades y eventos que realice la institución, para el cumplimiento de sus objetivos?		
11.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión?		
12.	¿.Cumple las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza del cargo y el área de desempeño?		
13.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 14. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Administrativo - Oficina Asesoría Jurídica.

Formato 14. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Técnico Administrativo - Oficina Asesoría Jurídica.

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Técnico Administrativo
Dependencia	Oficina Asesoría Jurídica

Jefe Inmediato	Asesor Jurídico
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas

Propósito del puesto
<p>Apoyar la ejecución de los procesos y procedimientos administrativos y técnicos de la oficina asesora Jurídica de la ESE Rubén Cruz Vélez, para garantizar el efectivo el logro de la Misión del área.</p>

Descripción
<p>De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.</p>

Preguntas		SI	NO
1.	¿Recibe la documentación que presenten los interesados para trámites que se adelanten en el área de desempeño, revisarlos e indicar los procedimientos exigidos?		
2.	¿Proyecta y transcribe oficios, contratos, actos administrativos, documentos e informes estadísticos propios de la oficina donde se desempeña, utilizando herramientas tecnológicas de información y computación y tramitarlos ante las diferentes áreas de la empresa o fuera de ella?		
3.	¿Radica en los libros respectivos la correspondencia que ingresa y sale del área, al igual que velar porque la correspondencia enviada llegue al destinatario?		
4.	¿Participa en la capacitación programada, según su experticia técnica y socializar los avances legales y normativos en la temática relacionada con la contratación pública, código disciplinario, código de ética y demás tratados en el área jurídica?		
5.	¿Organiza los archivos de investigaciones, estudios, planes, programas y proyectos del área de desempeño, mantenerlos actualizados y responder por su custodia y cuidado?		
6.	¿Proyecta los oficios a los diferentes juzgados cuando se requiera?		
7.	¿Participa en los comités internos a los cuales sea delegado?		
8.	¿ Conocer, promover y aplicar el Sistema Integrado de Gestión?		
9.	¿Cumple las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza del cargo y el área de desempeño?		
10.	Observaciones:		

--	--

Fuente: Los Autores

ANEXO 15. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Auxiliar Administrativo

Formato 15. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Auxiliar Administrativo

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Auxiliar Administrativo
Dependencia	Donde se ubique el cargo
Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas

Propósito del puesto
<p>Realizar labores de tipo administrativo, contable y de atención al público en la dependencia asignada, que coadyuven al logro de los objetivos y metas establecidas en el área de desempeño.</p>

Descripción
<p>De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.</p>

Preguntas		SI	NO
1.	¿Atiende a clientes internos y externos de la empresa y proporciona información solicitada?		
2.	¿Elabora oficios, documentos e informes estadísticos propios de la dependencia o área de desempeño, utilizando herramientas tecnológicas de información y computación y tramitarlos a las diferentes áreas de la empresa?		

3.	¿Recibe la documentación que presentan los interesados para los tramites que se adelanten en el área de desempeño, revisa e indica los procedimientos exigidos?		
4.	¿Radica la documentación en los libros respectivos la correspondencia que ingresa y sale del área, al igual que velar porque la correspondencia enviada llegue a su destino?		
5.	¿Clasifica y archiva los diferentes documentos que se manejen en la dependencia de acuerdo a la ley de archivo y proporciona la información que le sea solicitada?		
6.	¿Mantiene actualizada la existencia de útiles y materiales de consumo de la oficina e informa para su oportuno abastecimiento?		
7.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema Integrado de Gestión?		
8.	¿Cumple las demás funciones que se le asigne de acuerdo con el nivel, la naturaleza del cargo y área de desempeño?		
9.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 16. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Auxiliar Administrativo - Contabilidad y Presupuesto.

Formato 16. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Auxiliar Administrativo - Contabilidad y Presupuesto.

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Auxiliar Administrativo
Dependencia	Contabilidad y presupuesto
Jefe Inmediato	Profesional Universitario Contador
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas

Propósito del puesto
Realizar, elaborar funciones de apoyo, control y ejecución contable y presupuestal en la institución, de acuerdo a la normatividad vigente

--

Descripción
<p>De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.</p>

Preguntas		SI	NO
1.	¿Ejecuta y mantiene actualizados los registros de ejecución presupuesta de ingresos y gastos?		
2.	¿Ejecuta prioridades que determine el jefe del área en lo correspondiente presupuesto?		
3.	¿Elabora informes mensuales, semestrales o anuales de la ejecución presupuestal?		
4.	¿Transcribe actos administrativos para modificaciones al presupuesto, oficios y documentos relaciones con el manejo del presupuesto?		
5.	¿Elabora certificados, registros presupuestales y órdenes de pago expedidas por el aplicativo de la entidad?		
6.	¿Coordina la verificación con el área de tesorería sobre el registro de ingresos directos y los respectivos pagos o transferencias bancarias?		
7.	¿Apoya con información a la proyección de las modificaciones al presupuesto para ser presentadas ante el COMFIS?		
8.	¿Causa los reconocimientos e ingresos de forma mensual para mantener actualizado el presupuesto de ingresos de la entidad?		
9.	¿Codifica, contabiliza los comprobantes de pagos, las facturas de venta, las notas contables con PUC del área publica y acorde con el reglamento de la DIAN?		
10.	¿Diligencia formularios para pago de estampillas Pro universidad, Pro hospitales, Imder?		
11.	¿Transmite de manera virtual la retención en la Fuente ante la DIAN?		
12.	¿Imprime, verifica lo digitado confrontando con el resumen de transacciones realizadas en el periodo de manera diaria, mensual, semestral o anual?		

13	¿Concilia mensualmente el presupuesto de ingresos y gastos con el área de contabilidad- Tesorería, reportándolo a contabilidad?		
14	¿Apoya en el cierre fiscal anual para el reporte a los diferentes de control?		
15	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema integrado de Gestión?		
16	¿Cumple las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza del cargo y el área de desempeño?		
17.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 17. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Auxiliar Administrativo – Mensajería.

Formato 17. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Auxiliar Administrativo – Mensajería.

Información Principal	
Nombre	
Cargo	Auxiliar Administrativo
Dependencia	Mensajería
Jefe Inmediato	Subgerente Administrativo
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas

Propósito del puesto
Distribución de toda la documentación para operatividad de la institución tanto externa como interna

Descripción

De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.

Preguntas		SI	NO
1.	¿Clasifica en la documentación competente a su cargo?		
2.	¿Programa de forma periódica todas las actividades a realizar durante el día de acuerdo a las prioridades de la institución?		
3.	¿Vela por el manejo correcto de toda la correspondencia de la institución tanto interna como externa?		
4.	¿Radica los documentos de acuerdo a los procedimientos establecidos?		
5.	¿Realiza las consignaciones diarias de efectivo de caja del hospital y puestos de salud?		
6.	¿Revisa continuamente el estado general y de funcionamiento del vehículo a su cargo para efectos de cumplir con su función en aras de garantizar su óptimo estado y funcionamiento?		
7.	¿Entrega la correspondencia, documentos y bienes en general que se requieren o le sean asignados, conservando evidencia de su recibo y entregarla de regreso a la oficina de origen, para suplir la necesidad de mensajería y de gestión documental acorde con las políticas y normas vigentes?		
8.	¿Informa las deficiencias o necesidades que presente el vehículo, aprovisiona el aire, aceite y combustible; soltando a la realización del mantenimiento o ajuste que requieran para garantizar la disponibilidad y buen funcionamiento?		
9.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema integrado de Gestión?		
10.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 18. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Secretario Ejecutivo.

Formato 18. Lista de chequeo basada en el manual de funciones realizado al Secretario Ejecutivo.

Información Principal	
Nombre	

Cargo	Secretario Ejecutivo			
Dependencia	Gerencia ESE			
Jefe Inmediato	Gerente empresa social del estado			
Jornada	Tiempo Completo ocho (8) horas			
Propósito del puesto				
<p>Prestar servicios de apoyo administrativo y atención al público ejecutando labores de oficina y coordinando acciones que permitan un eficiente desempeño de la Gerencia de la E.S.E, guardando discreción, lealtad y reserva sobre los asuntos tramitados en la dependencia.</p>				
Descripción				
<p>De acuerdo a la funciones esenciales planteadas en el manual de funciones del HRV, responda con una "X" en las casillas "SI" o "NO" como usted lo considere y con toda la sinceridad, donde "SI" es que si lo hace y "NO" es que no lo hace.</p>				
Preguntas			SI	NO
1.	¿Atiende y coordina la transcripción de textos y el diligenciamiento de los documentos que se presentan ante la Gerencia de la ESE?			
2.	¿Vela por la atención tanto personal como telefónicamente, al público que solicita citas, analizando la necesidad e importancia del asunto y concertando las entrevistas con el Gerente, según sea el caso?			
3.	¿Maneja la agenda del Gerente e informarle, oportunamente sobre llamadas, juntas, reuniones y compromisos en general que deba atender?			
4.	¿Clasifica y radica la correspondencia dirigida al Gerente y la que deba ser enviada a otras dependencias para su estudio, respuesta, trámite y seguimiento?			
5.	¿Redacta, digita y envía la correspondencia y documentos que se originen en la Gerencia y controlar su recibo por parte del destinatario?			
6.	¿Llena en forma correcta, actualizada y de acuerdo con los procedimientos de Gestión documental el archivo de Gestión de la Gerencia?			
7.	¿Coordina, organiza y apoya, de acuerdo con las instrucciones recibidas, reuniones y eventos que deba atender el Gerente?			

8.	¿Mantiene existencias útiles y materiales de consumo de la oficina y vela por el empleo racional de los útiles y equipos a su cargo?		
9.	¿Mantiene actualizado el directorio de entidades y personas directamente relacionadas con el gerente?		
10.	¿Colabora con la consecución de datos y documentación que ayuden a dar una respuesta adecuada y oportuna a los asuntos presentados ante la gerencia?		
11.	¿Conoce, promueve y aplica el Sistema integrado de Salud?		
12.	Observaciones:		

Fuente: Los Autores

ANEXO 19. Formato de identificación del puesto de trabajo parte 1 - Martha Alles.

Formato 19. Formato de identificación del puesto de trabajo parte 1 - Martha Alles.

Identificación del puesto	
Nombre del Área o división	Área Financiera
Título actual del puesto	Aux. Administrativa Presupuesto - Contabilidad
Reporta a	Subgerencia Administrativa
Trabajo a desempeñar	
Tareas específicas y comunes	Ejecutar el presupuesto de gastos y presupuesto de ingresos; sacar disponibilidades, ompromiso y órdenes de pago;contabilizar las cuentas por pagar y todas las nots contables
Responsabilidades	Tener todo presupuesto de gastos e ingresos. Todas las cuentas por pagar y ajustes contables para los estados financieros
Supervisa a	NA
Interacción con	Contador, Subgerencia Administrativa y Gerencia
Qué tareas se supervisan	NA
Cómo se controla la calidad	Se controla la calidad que todo este debidamente ejecutado en el presupuesto y contabilizado para los estados financieros
Condiciones físicas	
Condiciones que rodean el área laboral	NA
En qué hora se trabaja	7:30 a 12 pm y 1:30 a 5:30
Períodos de descanso	NA
Condiciones del entorno	NA

Fuente: Martha Alles

ANEXO 20. Formato de identificación del puesto de trabajo parte 2 - Martha Alles.

Formato 20. Formato de identificación del puesto de trabajo parte 2 - Martha Alles.

Habilidades requeridas	
Intelectuales	
Manuales	
Interpersonales	
Conocimientos requeridos	
Universidad/ cursos especiales/Experiencia/Capacitación	
Contadora pública, Dilomado en costos y nómina	
Requisitos especiales (describir)	
Viajes	
Horas extras	
Descripción del puesto	
Empresa Hospital ABC	Puesto Auxiliar Administrativo
Nombre y apellido del María Fernanda Rentería Valencia	
Área/Dirección Área Financiera	Puesto superior
Aprobaciones	Fecha
Títular del puesto	Analista
Superior	RR.HH Jairo Alfonso Jimenez

Fuente: Martha Alles

ANEXO 21. Encuesta Satisfacción del Cliente Hospital ABC

Formato 21. Encuesta Satisfacción del Cliente Hospital ABC

HORA	DÍA	MES	AÑO	No. ENCUESTA	
<p>Gracias por realizar la encuesta de satisfacción del usuario. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima. Evalúe cada aspecto del 1 al 5, siendo 5 la mejor puntuación y 1 la puntuación mas baja</p>					
1. DATOS DEL USUARIO					
EPS _____		SEXO: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F		EDAD: _____	
2. SERVICIO QUE UTILIZO					
CONSULTA EXTERNA <input type="checkbox"/>	URGENCIAS <input type="checkbox"/>	HOSPITALIZACION <input type="checkbox"/>			
RAYOS X <input type="checkbox"/>	ODONTOLOGIA <input type="checkbox"/>	LABORATORIO <input type="checkbox"/>			
FARMACIA <input type="checkbox"/>	PROMOCION Y PREVENCIÓN: ¿Cuál? _____				
1. COMO CALIFICA LA EXPOSICIÓN QUE USTED HA RECIBIDO POR PARTE DE LA INSTITUCION CON EL CONTENIDO DE SUS DERECHOS Y DEBERES Y LOS DE SU FAMILIA?					
MALO <input type="checkbox"/> 1	DEFICIENTE <input type="checkbox"/> 2	REGULAR <input type="checkbox"/> 3	BUENO <input type="checkbox"/> 4	EXCELENTE <input type="checkbox"/> 5	
MENCIONE UN DEBER Y UN DERECHO					
2. COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA INSTITUCIÓN?					
MALO <input type="checkbox"/> 1	DEFICIENTE <input type="checkbox"/> 2	REGULAR <input type="checkbox"/> 3	BUENO <input type="checkbox"/> 4	EXCELENTE <input type="checkbox"/> 5	
3. COMO CALIFICA LA ATENCIÓN Y EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONA QUE LO ATENDIÓ?					
MALO <input type="checkbox"/> 1	DEFICIENTE <input type="checkbox"/> 2	REGULAR <input type="checkbox"/> 3	BUENO <input type="checkbox"/> 4	EXCELENTE <input type="checkbox"/> 5	
4. COMO CALIFICA LA EXPLICACIÓN QUE LE DIÓ EL PROFESIONAL QUE LO ATENDIÓ SOBRE SU DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO Y LAS RECOMENDACIONES?					
MALO <input type="checkbox"/> 1	DEFICIENTE <input type="checkbox"/> 2	REGULAR <input type="checkbox"/> 3	BUENO <input type="checkbox"/> 4	EXCELENTE <input type="checkbox"/> 5	
5. DURANTE SU VISITA A LA INSTITUCION ENCUENTRA FACIL LA UBICACIÓN DEL SITIO DE SU ATENCIÓN Y EL SITIO DE ESPERA ES COMODO O CONFORTABLE?					
MALO <input type="checkbox"/> 1	DEFICIENTE <input type="checkbox"/> 2	REGULAR <input type="checkbox"/> 3	BUENO <input type="checkbox"/> 4	EXCELENTE <input type="checkbox"/> 5	
6. CALIFIQUE LA SATISFACION DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS?					
MALO <input type="checkbox"/> 1	DEFICIENTE <input type="checkbox"/> 2	REGULAR <input type="checkbox"/> 3	BUENO <input type="checkbox"/> 4	EXCELENTE <input type="checkbox"/> 5	
7. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES LA IPS					
NO RESPONDE <input type="checkbox"/>	MUY MALA <input type="checkbox"/> 1	MALA <input type="checkbox"/> 2	REGULAR <input type="checkbox"/> 3	BUENA <input type="checkbox"/> 4	MUY BUENA <input type="checkbox"/> 5
8. RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS					
NO RESPONDE <input type="checkbox"/> 1	PROBABLEMENTE NO <input type="checkbox"/>	DEFINITIVAMENTE NO <input type="checkbox"/> 2	PROBABLEMENTE SI <input type="checkbox"/> 3	DEFINITIVAMENTE SI <input type="checkbox"/> 4	
DEFINITIVAMENTE SI <input type="checkbox"/> 5					

Fuente: Hospital ABC de Tuluá, Valle.