



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO 2018-OCTUBRE 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**Desempeño Laboral en el Centro Materno Infantil Enrique Ponce Luque de Babahoyo**

**EGRESADA:**

**VILMA ELIZABETH RODRÍGUEZ GAIBOR**

**TUTOR:**

**ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY.**

**AÑO 2018**

## **Introducción.**

El desempeño laboral se lo define como la realidad del personal que labora en una empresa, estos aspectos son importantes para el cumplimiento de sus actividades y son: las aptitudes, la eficiencia, calidad y la productividad con que se desarrolla las actividades laborales asignadas en un periodo determinado, logrando el cumplimiento de sus objetivos.

Este caso de estudio se realizó en el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque”, está ubicado en la provincia de Los Ríos, en la ciudad de Babahoyo, en el sector conocido como Barrio Lindo, en la calle Av. Enrique Ponce Luque y Juan X Marcos, el cual corresponde al primer nivel de atención de salud y pertenece al Ministerio de Salud Pública.

En estos últimos dos años se han venido presentando los problemas donde el desempeño por parte del personal administrativo como médico no cumplan a cabalidad sus funciones, existiendo factores que influyen mucho en el desempeño laboral de este centro de salud, donde el ausentismo del personal hace que muchas veces no se encuentren en sus puestos de trabajo , la falta de un clima laboral adecuado , una infraestructura amplia y los equipos necesarios para el desarrollo de sus funciones, el incumplimiento de sus tareas asignadas, entre otros factores que han provocado que la atención al usuario sea ineficiente en este centro de salud.

El presente caso de estudio se elaboró bajo la sublíneas de investigación – Modelo de Gestión Administrativa, con la intención de establecer la problemática que se presentó en dicha institución que es el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce

Luque”, donde se aplicó el método inductivo del cual se pudo obtener conclusiones sobre la problemática que enfrenta esta entidad de salud.

Para la investigación de este trabajo se realizó encuestas al personal administrativo y personal médico de esta institución y a los usuarios quienes implican el malestar externo y una entrevista que fue dirigida al Director encargado del centro de salud.

**Desempeño Laboral en el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” de  
Babahoyo.**

**Desarrollo.**

El Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” ofrece servicios de salud, esta institución cuenta con las diferentes áreas que son:

- Pediatría
- Medicina general
- Obstetricia
- Terapias respiratorias
- Farmacia
- Laboratorio
- Terapias físicas
- Odontología
- Psicología

Según los autores ( PEREZ Y MERINO, 2014, pág. 5) mencionan que un centro de salud es un edificio destinado a la atención sanitaria de la población. El tipo de actividad asistencial y la calificación del personal pueden variar según el centro y la región. El centro de salud suele ser un lugar destinado a la atención primaria. En caso que el paciente requiera de una atención más completa, compleja o específica, es derivado a otro tipo de lugar, como un hospital o centro de salud más cercano.

Este centro de salud inicia sus actividades en la ciudad de Babahoyo en el año de 1990, se estableció varios años después mediante un acuerdo otorgado por el Ministerio De Salud

Pública, publicado en el registro oficial N° 184, en la conformación de las áreas de salud en la provincia de Los Ríos.

El centro se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo, en el sector conocido como Barrio Lindo, se encuentra en las calles Av. Enrique Ponce Luque y Juan X Marcos, es una unidad operativa de primer nivel de atención de salud la cual se encuentra regulado por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Esta entidad brinda atención de salud al individuo, familia y comunidad del cantón Babahoyo con principios de equidad, universalidad, solidaria, pluralidad con ética e integralidad, ofreciendo servicios de calidad y calidez con personal altamente capacitado y con tecnología de punta logrando satisfacer las necesidades del usuario interno y externo. (CEPL, 2013)

Tiene como visión , contar en cinco años con un centro de salud que cuente con una infraestructura moderna, amplia y confortable , que disponga la integración de nuevos especialistas y personal altamente capacitado, brindando una atención de calidad y calidez y que exista un respeto mutuo entre el usuario externo e interno. (CEPL, 2013)

Dentro del centro de salud trabajan un total de setenta y cinco trabajadores los cuales están distribuidos de la siguiente manera: personal administrativo veinte trabajadores y personal médico cincuenta y cinco trabajadores.

Esta entidad de salud es de primer nivel de atención al usuario donde se dice que “el primer nivel está diseñado para promover la salud, prevenir y resolver las necesidades más frecuentes de salud de la población utilizando métodos y tecnologías simples, adecuadas a los diferentes contextos culturales del país.” (Publica, 2009, pág. 20). En la actualidad el servicio de salud pública se ha visto afectado por la aglomeración de usuarios en estos últimos años, donde se han generado problemas y malestares en el desempeño laboral de los trabajadores de este centro.

Según el autor (ROBBINS, STEPHEN, COULTER, 2013) define que el desempeño laboral es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Uno de los problemas que se origina en el área administrativa y medica de esta entidad es que exista la ausencia del personal en sus puestos de trabajo, ya que el personal tanto medico como administrativo no lleguen a la hora establecida por el centro de salud, haciendo que el paciente tenga que esperar para ser atendidos. “La palabra ausentismo, provienen del vocablo latino “absentis” que significa ausente, separado, lejano.” (Camarota y Paradiñas , 2015, pág. 2)

Según el autor (GALINDO, 2008, pág. 7) se menciona que el ausentismo laboral, es aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de las obligaciones ajenas al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. También pueden ser

definidos como toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo.

Los cuales no se están cumpliendo con su labor y esto causa malestar hacia los usuarios que recurren a este establecimiento con la necesidad de ser atendidos de la mejor manera, donde se establece que cada médico debería atender de cuatro a seis pacientes por hora, pero la calidad del servicio es ineficiente. “La palabra calidad tiene muchos significados. Puede significar capacidad para satisfacer siempre las necesidades del cliente, ya sea interno o externo”. (Chiavenato, 2009, pág. 14)

El área de atención al usuario es una de las más importantes porque tiene mayor fluidez de personas donde un solo trabajador es el encargado de esta área, lo cual hace que la calidad del servicio no sea el adecuado. Es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios. La atención al cliente, la excelencia en el servicio constituye una de las bases fundamentales para el éxito y desarrollo de una empresa en el mercado. (Balarezo, 2013, pág. 12)

A través de esta área se brinda la información que los usuarios desean conocer, pero el inconveniente que se presenta es la falta de organización que existe dentro de este departamento, evidenciando que un solo trabajador ejecute tres funciones a la vez, haciendo que exista la sobre carga de funciones a este, ocasionado que este se ausente de su puesto para cumplir con otras actividades que les corresponde a otros trabajadores.

Según el autor (Sepulveda, 2016, pág. 1) define que la sobre carga de trabajo es como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral. Antiguamente, solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental que genere estrés. Cuando las personas sienten que no puede y que las responsabilidades se les escapan de las manos.

El trabajador encargado de esta área cumple con la función de llamar a los usuarios que han agendado sus citas médica por medio del sistema call center 171, por cual él se encarga de anotar el número del historial clínico del paciente, para luego ir al departamento de estadísticas a buscar la carpeta del usuario, es ahí cuando empieza los problemas debido a las quejas que se presentan por parte de los usuarios.

Evidenciando que el estrés laboral por parte del trabajador encargado de esta área de atención al usuario no brinde un servicio de calidad, ya que se encuentra estresado por las distintas funciones que tienen que realizar el solo y no cuenta con el apoyo de sus compañeros para agilizar las actividades asignadas y esto hace que muchas veces se ausente de su puesto de trabajo por realizar otras actividades.

Según el autor (Delgado, 2013, pág. 6 y 8 ) define que el estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. El sabotaje, el ausentismo y la rotación reflejan a menudo estrés ocasionando por la insatisfacción, y un sinnúmero de variables que pueden contribuir al estrés laboral.

El centro de salud no cuenta con un clima laboral adecuado y amplio para que cumplan con sus actividades del día a día, esto hace que existan anomalías tanto en el personal administrativo como médico de esta entidad, donde los más afectados son los usuarios, por lo que no reciben la atención necesaria. “Es esencial construir un ambiente de trabajo propicio, seguro, sano y confortable para la prevención del estrés entre los trabajadores, que corresponda a la evolución de sistemas de seguridad y salud en el trabajo”. (Trabajo, 2013, pág. 49)

El clima laboral es uno de los puntos más importantes dentro de cualquier empresa, ya que de ellos depende mucho el rendimiento laboral de los profesionales, para que se brinde un mejor servicio de calidad y calidez al usuario externo, que recurre a este establecimiento para ser atendidos. “Por algo la palabra calidez aparece con mayor frecuencia asociada a los servicios de salud que a otro tipo de servicios. Es que se está comprendiendo que la calidez es un aspecto muy importante para alcanzar la satisfacción de los pacientes”. (Pizzo, 2012, pág. 1)

El Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” cuenta con una infraestructura pequeña lo cual hace que internamente funcionen dos consultorios médicos en un solo departamento, causando que no exista la privacidad necesaria al momento de ser atendidos por el personal médico, también en el área administrativa ocurre estas anomalías ya que tenga que compartir un departamento en el cual funcionen dos o más áreas administrativas.

La carencia de equipos médicos ha provocado malestar al usuario los cuales no se encuentran en cada uno de los consultorios, retrasando la atención médica, ya que es algo

indispensable que el profesional tenga a su disposición el equipo necesario para la realización de sus actividades, muchas veces el paciente que necesite una atención más completa, tenga que ir a solicitar los recursos necesarios al departamento de preparación para que este sea llevado por una enfermera al consultorio del médico que lo solicita.

La mala organización es una de la falencia que existe en este centro de salud ya que a veces los trabajadores tanto administrativos como médicos no se organicen de una mejor manera al momento de realizar una actividad planificada por el Distrito de Salud. “La organización consiste en determinar que tareas hay que hacer, quienes las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quien y donde se toman las decisiones.” (Robbins y Coulter, 2005, pág. 9)

Según el autor (GARCIA, 2012, pág. 743) define la acción y efecto de organizar u organizarse; la manera de cómo están estructurados los diferentes órganos o partes de un conjunto de personas que pertenece a un cuerpo o grupo organizado. Es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

La falta de una buena comunicación de la persona encargada de organizar las capacitaciones a los usuarios, campañas medicas de vacunación y atención a los usuarios, ha generado que exista falencias para que estas actividades se cumplan con satisfacción y evitando que exista retrasos. “La comunicación actúa de varias maneras para controlar el comportamiento de los miembros. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y

lineamientos formales que exigen que los empleados sigan.” (ROBBINS &TIMOTHY , 2013, pág. 351)

La falta de comunicación hace que a veces se paralicen o interrumpan las citas médicas establecidas a los usuarios, para que ellos se puedan organizar quienes son los encargados de asistir a estas actividades o a cumplir con la capacitación, provocando que los usuarios se molesten al esperar demasiado tiempo para ser atendidos por los médicos.

El personal médico al final del mes tienen la obligación de presentar informes de las capacitaciones dadas a los usuarios, control de mujeres embarazadas , resultados médicos realizados por esta entidad entre otros tipos de informes , para dar a conocer al Distrito de Salud de la capacitaciones y campañas de vacunación realizadas.

Cuando el personal médico no realiza a tiempo sus informes, hace que a última hora comiencen a realizar justo al momento que están atendiendo al usuario, esto hace que exista demoras en las citas médicas, haciendo que estas sean extensas y es ahí cuando los usuarios se cansan de esperar y optan en irse perdiendo su cita médica, lo cual hace que el desempeño del personal médico sea ineficiente.

Según el (Publico, 2013, pág. 1) menciona que los distritos de atención primaria constituyen las estructuras organizativas para la planificación operativa, dirección, gestión, y administración en el ámbito de la atención primaria , con funciones de organización de las actividades de asistencia sanitaria, promoción de la salud, prevención de las enfermedades, cuidados para la recuperación de la salud , gestión de los riesgos

ambientales y alimentarios para la salud así como la formación de la docencia e investigación.

Los problemas encontrados en esta entidad de salud han provocado que el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” no se cumpla de una manera adecuada en la atención al usuario, la misma que no ha hecho nada para mejorar el rendimiento del personal administrativo como médico.

Este caso de estudio se lo realizo bajo las sublíneas de investigación-Modelo de Gestión Administrativa. Mediante la investigación que se realizó en el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” se aplicó el método inductivo lo cual se afirma en la observacion y la experimentación de hechos y acciones concretas para poder llegar a una conclusión general, donde se encontraron los problemas que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de esta entidad.

Se aplicó la técnica de entrevistas que fue dirigida al Director del centro de salud y la técnica de encuestas que fueron dirigidas al personal administrativo, médico y usuarios, donde se pudo medir la carencia que existe en el desempeño laboral por parte de los trabajadores y se pudo establecer los problemas que existen en esta.

## **Conclusiones.**

En esta entidad de salud como lo mencionamos es uno de los centros que cuenta con las distintas especialidades, lo cual hace que exista la afluencia de usuarios, existiendo una mala atención al usuario de manera que nadie haga algo por mejorar el servicio al usuario que visita esta entidad para ser atendido.

Como conclusión de este caso de estudio después de haber realizado, analizado las encuestas, las entrevistas y procesado la investigación sobre el Desempeño Laboral del Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” se ha podido observar que el desempeño de los trabajadores de esta entidad no cumple con los objetivos establecidos, haciendo que los usuarios se sientan molestos por los servicios recibidos.

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas y la entrevista se puede destacar que el personal no cuenta con un buen ambiente laboral adecuado, existiendo ausencia del personal en sus puestos de trabajo, esto hace que el desempeño no sea satisfactorio por parte de ellos, no contar con una infraestructura amplia para el desarrollo de sus actividades dentro de la institución, existiendo también la sobrecarga de trabajo hacia un solo trabajador, también la carencia de equipos médicos los cuales han hecho que muchas veces el usuario se sienta molesto al momento de ir a solicitarlo.

## Bibliografía

- Perez y Merino. (2014). *Definicion de centro de salud*.
- Balarezo, s. (2013). *Manual de atencion al cliente* . Ecuador : med impresores.
- Camarota y paradiñas . (2015). *El ausentismo laboral de causa médica* . Revista biomedicina - medicina familiar y comunitaria .
- Cepl. (2013). *Mision y vision*. Babahoyo.
- Chiavenato, i. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: mdrawhill.
- Delgado, m. A. (2013). *Estres laboral*. Madrid: servicio de ediciones y publicaciones. I.n.s.h.t. Madrid.
- Galindo, m. (2008). *Diccionario de la economia y la empresa*. Madrid: editorial del economista.
- Garcia, t. (2012). *Diccionario enciclopedico larousse*. Mexico : edicion larousse s. A. De cv mexico df.
- Pizzo, m. (2012). *Calidad y calidez en el servicio al cliente a los pacientes de la salud*.
- Publica, m. D. (2009). *Modelo integral de atencion de salud*. Ecuador : mspas.
- Publico, m. D. (2013). *Acuerdo ministerial 4521*. Quito.
- Robbins y coulter. (2005). *Administración*. Octava edicion.
- Robbins &timothy . (2013). *Comportamiento organizacional* .
- Robbins, stephen, coulter. (2013). *Administracion un empresario competitivo* . Mexico: pearson education mexico .
- Sepulveda, a. A. (2016). *Revista emb hsec universidad san sebastian*. Chile : universidad san sebastian.
- Trabajo, o. I. (2013). *La prevención del estres en el trabajo*. Ginebria: copyright © oficina internacional del trabajo 2013.

# *Anexo*



**Universidad Técnica De Babahoyo**  
**Facultad De Administración, Finanzas E Informática**  
**Comisión De Investigación Científica**  
**Unidad De Titulación**



**Anexo 1**

**Encuestas personal administrativo**

**Objetivo:** el motivo de este cuestionario es para la realización de un caso de estudio con la finalidad de verificar el desempeño laboral que existe en esta institución de salud. La información aquí escrita se maneja de forma confidencial.

1.- ¿Usted recibe capacitaciones para una correcta ejecución de sus funciones dentro de la institución en donde labora?

Si

No

2.- ¿Cree usted que existe un ambiente laboral adecuado en la institución en donde trabaja?

Si

No

3.- ¿Cree usted que brinda la información necesaria al usuario que se acerca a solicitar alguna información?

Si

No

4.- ¿Ha notado que dentro de la institución en donde labora exista sobre carga de trabajo a un solo trabajador?

Si

No

5.- ¿Ha existido alguna queja del usuario por una mala atención o un mal servicio recibido por parte del personal médico?

Si

No



## Anexo 2

### Encuesta personal medico

**Objetivo:** el motivo de este cuestionario es para la realización de un caso de estudio con la finalidad de verificar el desempeño laboral que existe en esta institución de salud. La información aquí escrita se maneja de forma confidencial.

1.- ¿Cómo medico ha recibido capacitaciones para le ejecucion de un mejor servicio en la institución en donde labora?

Si

No

2.- ¿Cree usted que existe una correcta coordinación de las funciones en cuanto al personal médico se refiere?

Si

No

3.- ¿Cada que tiempo usted presenta los informes médicos a sus superiores en la institución en donde labora?

Todos los días

Cada semana

Cada mes

Nunca

4.- ¿Cree usted que exista puntualidad a la hora de presentar los informes médicos a sus superiores de la institución en donde labora?

Si

No

5.- ¿Dentro de la institución en donde labora cuenta con los equipos médicos necesarios para realizar sus funciones?

Si

No



**Universidad Técnica De Babahoyo**  
**Facultad De Administración, Finanzas E Informática**  
**Comisión De Investigación Científica**  
**Unidad De Titulación**



**Anexo 3**

**Encuestas al usuario**

**Objetivo:** el motivo de este cuestionario es para la realización de un caso de estudio con la finalidad de verificar el desempeño laboral que existe en esta institución de salud. La información aquí escrita se maneja de forma confidencial.

1.- ¿Usted cada que tiempo se realiza sus chequeos médicos en el Centro Materno Infantil Enrique Ponce Luque?

Cada mes

Cada tres meses

Cada seis meses

Nunca

2.- ¿Cómo es la infraestructura del Centro Materno Infantil Enrique Ponce Luque?

Pequeña

Mediana

Grande

3.- ¿Cómo califica usted la atención recibida por parte del personal médico de la institución?

Mala

Regular

Buena

Excelente

4.- ¿Cómo califica usted la atención recibida por parte del personal administrativo de la institución?

Mala

Regular

Buena

Excelente

5.- ¿Cree usted que el tiempo de espera en el área de atención al usuario sea el adecuado?

Si

No

6.- ¿Ha notado que el personal médico se encuentra ausente en su puesto de trabajo?

Si

No

7.- ¿Ha notado que en el área de atención al usuario el trabajador se ausente de su puesto de trabajo?

Si

No

8.- ¿Cree usted que el personal médico cumpla con sus actividades en un ambiente adecuado para el usuario?

Si

No



**Universidad Técnica De Babahoyo**  
**Facultad De Administración, Finanzas E Informática**  
**Comisión De Investigación Científica**  
**Unidad De Titulación**

---

---



**Anexo 4**

**Entrevista al Director del CMIEPL**

**Objetivo:** el motivo de este cuestionario es para la realización de un caso de estudio con la finalidad de verificar el desempeño laboral que existe en esta institución de salud. La información aquí escrita se maneja de forma confidencial.

1.- ¿Cuenta usted con el talento humano adecuado para la ejecución de las diversas funciones en el Centro Materno Infantil Enrique Ponce Luque?

---

2.- ¿Cree usted que existan casos de una mala prestación de servicio por parte del personal médico y administrativo de la institución que dirige?

---

3.- ¿Cuenta con el talento humano suficiente para cubrir las necesidades del usuario en las distintas especialidades que tiene el centro de salud?

---

4.- ¿Cree usted que la infraestructura es la adecuada para la cantidad de usuarios que asisten a este centro de salud?

---

5.- ¿Cree usted que exista una buena coordinación en el centro de salud al momento de realizar una actividad destinada por el distrito de salud?

---

6.- ¿El personal médico cumple a entera satisfacción la entrega de informes a la fecha indicada?

---