



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO-SEPTIEMBRE 2019**

**PRUEBA PRÁCTICA**

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

**TEMA:**

**“CLIMA LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD DE LA PARROQUIA  
BARREIRO”**

**EGRESADA:**

**MAVIE DE LA CRUZ GARCÍA PAREDES**

**TUTOR:**

**ING. JORGE JOFFRE MIRANDA MEJÍA**

**AÑO 2019**

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en el Centro de salud Barreiro ubicada en la parroquia del mismo nombre, en la calle segunda y transversal D; es un centro de salud de primer nivel de atención que pertenece al Ministerio de Salud Pública, creado con el propósito de brindar atención integral en cuanto a prevención y tratamiento de enfermedades de familias y comunidades organizadas, especialmente considerado de primer nivel debido a que es la puerta de entrada para la atención a la sociedad, ya que facilita el flujo de pacientes al sistema de salud.

En la institución de salud la problemática radica en el clima laboral, que es afectado por inconvenientes que surgen de diferentes factores, como la comunicación interna que existe entre los miembros de la entidad, atención displicente, y deficiente realización de tareas, entre otros problemas que influyen en la satisfacción de los usuarios, estos han sido elementos importantes para deteriorar el ambiente interno, lo que repercute en las metas a cumplir en la institución de salud y a su vez en la imagen institucional de la misma.

El caso de estudio guarda relación con la línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial denominada Modelo de Gestión Administrativa, debido a que se analizan situaciones anómalas en la gestión organizacional del centro de salud, en este caso con el talento humano, con el objetivo de conocer los procedimientos internos ya sean administrativos u operacionales, que desencadenan un nivel de satisfacción no adecuado tanto con el personal de la institución como con los usuarios, lo que genera una cultura organizacional no propicia.

El clima laboral dentro de cualquier institución ya sea pública o privada, es necesario para mantener un ambiente saludable entre los miembros de la misma, de esta forma promover el desarrollo adecuado de tareas y objetivos internos; situación que no sucede en la entidad, lo

que es contraproducente al momento de realizar las funciones, atender y salvaguardar eficientemente la salud de los ciudadanos, debido a que se observa un ineficiente desempeño de los colaboradores en el compromiso hacia el cumplimiento de los objetivos.

En el desarrollo del proceso investigativo se aplicó el tipo de investigación descriptiva debido a que ayudó a describir características o comportamientos relevantes de las unidades de observación, también se utilizó el método inductivo, que permitió el análisis de situaciones anómalas relacionadas a la problemática y por último se implementó la técnica de la entrevista en base a un cuestionario con preguntas específicas direccionadas a recolectar información relevante para el desarrollo del caso de estudio.

Con el análisis del caso de estudio se pretende demostrar cuales son los efectos o consecuencias de trabajar en un ambiente laboral inadecuado, lo que no sólo genera inconvenientes internos sino también externos, como al momento de atender al usuario o paciente. Por tal razón, la finalidad de esta investigación es identificar los factores que inciden en el clima laboral del centro de salud y como este puede o no favorecer al desarrollo de gestión o función de la entidad.

## DESARROLLO

El desarrollo de este trabajo se realizó en el Centro de salud Barreiro de la ciudad de Babahoyo, ubicado en la parroquia Barreiro, en la calle segunda y transversal D; es una institución que pertenece al Ministerio de Salud Pública y al Distrito de salud 12D01, que corresponde a Babahoyo, Baba y Montalvo. Es un centro de salud de primer nivel de atención con la tipología A, creado con el propósito de prestar atención integral en cuanto a prevención y recuperación de enfermedades de familias y comunidades organizadas.

Entre los servicios que brinda el centro médico se encuentran distribuidos en: medicina general 1, medicina general 2, medicina familiar, obstetricia, odontología, psicología, atención al usuario-estadística, vacunación, preparación y laboratorio; los cuales son ofrecidos a niños, jóvenes y adultos, en un horario de lunes a viernes de 8:00 am a 16:00 pm, además la entidad cuenta con un total de colaboradores de 19 personas. La institución de salud tiene como misión el cuidado y prevención de enfermedades o de ayudar en cualquier problema en la salud de los usuarios, mediante un capital humano capacitado y suficiente para garantizar la atención que requieran los habitantes del sector.

El acceso y aseguramiento de la calidad de servicios médicos es imprescindible y aportan al desarrollo del país, brindando lo necesario para mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos, con una atención y predisposición adecuada para con el usuario, por ser una entidad pública; en el Centro de Salud Barreiro, la gestión organizacional presenta ciertas debilidades que repercuten en el clima laboral de la institución, lo que a su vez incide en diversas problemáticas que son motivos de análisis de dichos contextos en la entidad objeto de estudio.

Como se mencionó anteriormente, la problemática radica en el clima laboral, que trae consigo sin número de situaciones que inciden en el desempeño de los colaboradores del centro de salud, si bien es cierto, el clima laboral es un factor clave dentro de las instituciones, este puede ser positivo o negativo, lo que se determina por diferentes factores que presentan los trabajadores como la actitud y aptitudes, situaciones que pueden generar o no un ambiente laboral inadecuado, para el autor Patlán Pérez, (2017) “El ambiente laboral se refiere a la forma en que los miembros de una organización describe su entorno, si este es favorable el empleado se siente cómodo, motivado y satisfecho para realizar sus actividades de la mejor manera” (p. ( p. 75).

La institución de salud tiene políticas de comunicación que sirven de referencia para tomar decisiones y actuaciones de los miembros del centro médico, con el propósito de ayudar a todo el equipo profesional a trabajar juntos formando una organización con fines comunes a través de canales de comunicación como imbox, vía telefónica, medios electrónicos y redes sociales, que actualmente son tecnologías prácticas necesarias y socialmente aceptadas por personas y entidades. Pese a la existencia de los medios comunicativos, el personal los ejecuta de manera inadecuada, lo que trae problemas al momento de coordinar tareas e informes de situaciones imprevistas.

Uno de los problemas suscitados es la falta de comunicación interna, según Lamo & Cachán Alcolea, (2017)“Comunicación es el proceso de emisión y recepción de información dentro de una empresa, tanto a nivel de actividades, servicios y productos, que influye en un público determinado”(p. 26), esto sucede porque en varias ocasiones los médicos de turno no comunican que no pueden llegar en el horario establecido por alguno de los medios que emplea la institución como política de comunicación del centro médico, canales de

comunicación como grupos de WhatsApp institucional, lo cual genera inconvenientes en la planificación de los turnos agendados y débil proceso comunicacional para con los usuarios del retraso del médico o la inasistencia del mismo, situación que provoca insatisfacción de los pacientes.

Otro aspecto relevante relacionado a la comunicación es en el área de laboratorio, debido a que existe una descoordinación al momento de realizar las actividades, porque no se informa adecuadamente de los turnos y días en que se tienen que cumplir las pruebas, situación que ha sido objeto de observación, ya que los usuarios al momento de ir a su turno agendado, se encuentran con el área cerrada, por cuanto no se le brinda atención en la fecha prevista, por tal razón han realizado quejas formales sobre lo acontecido, motivados por la insatisfacción.

Según los autores Rojas López, Marulanda Gómez, & Rojas Restrepo, (2017) en su libro Ingeniería Administrativa menciona que rotación de personal:

“Es la fluctuación de trabajadores entre una organización y su ambiente, por tal razón es el volumen de personas que entran y salen de una empresa; la rotación se da debido a la constante relación de la institución con el mercado, siendo afectada en la satisfacción que encuentran los individuos en el puesto de trabajo”.

En el centro de salud un caso particular detectado es la deficiente comunicación debido a la rotación del personal, lo que ha generado dificultades al momento de la realización de tareas entre áreas de atención al usuario, vacunación y medicina familiar; la primera es la encargada de dar turno al paciente y por consiguiente informar a vacunación que es donde controla en peso y estatura del niño; luego de aquello, el área debe informar a medicina familiar de los resultados, situación que no se da porque el personal recién está integrado y no se adapta a las tareas adecuadamente, lo que ha sido objeto de discordia entre los colaboradores, porque no desempeñan sus funciones correctamente, según (Silva, 2018)

“Desempeño laboral es una función esencial que se efectúa dentro de una organización, en la que se evalúa si una persona cumple con su trabajo y por ende con los objetivos” (p.51).

El deterioro del clima laboral en ocasiones se debe al individualismo de ciertos empleados, debido a que muchos de ellos realizan sus funciones por separado y no en equipo como debería ser, según (Fernández Balmón, 2015) “Trabajo en equipo se refiere a la actividad que requiere la participación de diferentes personas, que implica una necesidad mutua de compartir competencias, habilidades y conocimientos” (p. 85); Para ser claros, esto sucede cuando se realizan campañas preventivas de vacunación, por lo general se realizan entre compañeros, pero esto no se da por el egoísmo o por la poca empatía que tiene con esa persona, lo que incita a generar un ambiente conflictivo.

Los profesionales médicos que laboran dentro del Centro de Salud de la Parroquia Barreiro, reaccionan a los estímulos de los demás profesionales, en el cual se destacan conflictos laborales internos que interfieren en el progreso de las actividades, porque cada uno de ellos posee percepciones diferentes en el desempeño laboral y la atención para con los pacientes, el problema se presenta cuando estas percepciones u opiniones son impuestas por encima de los demás; los criterios diferentes con respecto a un tema determinado no son aceptados causando inconvenientes en el clima laboral.

Dentro de la institución pública de salud, al iniciar las actividades con la apertura hacia los usuarios de la parroquia Barreiro se deben realizar las respectivas valoraciones médicas, para conocer el estado de salud del paciente, cada médico o profesional de enfermería ejerce su criterio de valoración, esta acción es un trabajo en equipo, porque para que la persona sea atendida por el médico, las licenciadas de enfermería deben captar datos específicos del paciente, el registro de estos datos es transferido al profesional de medicina y bajo su criterio

o perspectiva no son aptos, porque los registros no especifican los datos necesarios que aporten la consulta.

Los métodos utilizados para el registro de un paciente son esenciales para realizar un estudio minucioso de la salud, por ende, se debe conocer qué factores afectan la correcta aplicación de las metodologías. La disposición de los profesionales de enfermería desarrolla un factor determinante en este proceso, porque si existe la disponibilidad para realizar los pasos previos a la consulta, la eficiencia en el proceso es positiva; pero en varias ocasiones la desconcentración y la falta de disposición para la ejecución, afecta directamente al entorno laboral, existiendo insatisfacción de los usuarios que acuden para mejorar su estado de salud, además retrasa actividades debidos a que el doctor por lo general necesita con prontitud los registros, todos estos detalles comunicacionales debilitan el ambiente laboral.

Los conflictos laborales en las instituciones se presentan por diversos factores que condicionan el ambiente laboral, la autora Rojas Véliz, (2016) define el conflicto laboral como “La falta de fluidez en las interacciones entre el personal de la organización, en el cual intervienen valores, percepciones que divergen entre los miembros” (pág. 29), esta problemática interfiere en el objetivo general de la creación del Centro de Salud, que es brindar servicios médicos oportunos para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la localidad, pero este objetivo se ve retrasado por falta de valores esenciales de los profesionales en las distintas áreas.

Una característica interna de la institución es la falta de cumplimiento de las políticas establecidas en el centro de salud objeto de estudio, con respecto a la atención inmediata de los pacientes que se acercan al área para recibir los servicios médicos pertinente, ya sean porque han sufrido algún tipo de accidente o su estado de salud ha presentado inconvenientes que impiden continuar con las actividades diarias; para esto, los profesionales que laboran



dentro del centro médico no brindan la atención necesaria e inmediata a los diferentes casos que ingresan, expresando que la persona debe esperar a que se atiendan a los pacientes que ya se encuentran en el área, pero existe una política de triaje que no es acatada, según el artículo de Benites Estupiñán, (2017) manifiesta lo siguiente acerca del triaje:

“El triaje es proceso de categorización de las emergencias que se presentan en las diferentes instituciones de salud pública, el método consiste en la evaluación acorde a las necesidades de los usuarios, se efectúa mediante una selección de personas, de acuerdo a la gravedad, posibilidad de supervivencia y la disponibilidad de recursos de la institución de salud”.

Los hechos presentados para la obtención de una atención oportuna hacia las personas que se acercan al centro de salud, no concuerda con la justificación que manifiestan los profesionales, por la espera desmesurada para el posterior chequeo médico, confirmando que las políticas y la ética profesional no es aplicada, lo que genera malestar por los usuarios, los cuales solicitan a los jefes o superiores de la institución, que revierta la situación y que accionen procesos más efectivos y eficientes que aporten a la reducción de la espera, porque el personal no predestina esfuerzos inmediatos para habilitar cambios en el proceso médico; indiscutiblemente las llamadas de atención por parte de los jefes inmediatos del área acarrea conflictos internos que se direccionan a un ambiente laboral endeble.

Según el autor corporativo MINSALUD, (2016) “Los roles está vinculado a la función o papel que cumple alguien, es decir se refiere a lo que cada profesional cree que son sus funciones, las cuales deben ser competentes al desempeñar sus tareas en cualquier escenario de salud” (p. 25). Los roles ejercidos por cada uno de los integrantes del centro de salud, son extensos y variados para el funcionamiento de la institución, estos roles deben ser afirmados y estar alineados a los manuales de operación de la organización, pero existe fluctuación en

su aplicación, lo que influye o interviene en desprolijidades de los procesos administrativos. La falta de posicionamiento de los roles que ocupa cada uno de los profesionales de la salud, afecta el clima laboral de la institución, porque no siguen las directrices que habilitan un orden y sinergia interna.

El clima laboral es una de las características más importantes que deben conservar las organizaciones, porque permite que todas las personas dispongan de esfuerzos para realizar actividades con determinación y motivación, más aún si se trata de aportar en el mejoramiento de la salud, porque dentro del clima laboral influyen una serie de factores apegados de la persona, el autor Uribe Prado, (2015) expresa lo siguiente:

“El clima laboral comprende varios factores internos o externos arraigado en las personas, pero es necesario analizar cuál es la relación de estos factores con el individuo dentro de un lugar específico; direccionado al contexto laboral es necesario conocer el nivel de compromiso y satisfacción de los profesionales de la institución para conocer como estos aspectos impactan en el desarrollo de las tareas, con el objetivo de obtener un ambiente propicio que estimule la participación y dinamismo entre los mismos”.

Las características internas de las personas constituyen cambios en el ambiente, estos pueden ser positivos o negativos, el cual va depender de las actitudes que se proyecten a los demás. En el Centro Médico de la Parroquia Barreiro, el personal trabaja bajo presión y los niveles de estrés pueden ocasionar dificultades en las emociones o en la expresión, las actividades a desarrollar son elevadas y la presión laboral aumenta, por lo tanto, los profesionales del área médica tienen reacciones desacertadas con los usuarios e incluso con sus compañeros, acciones que debilitan el clima laboral.

El cuidado del ambiente profesional por parte de los colaboradores de una institución, permite alcanzar niveles de dinamismo y acciones enfocadas en la visión de la organización,

debido a que manifestar o comunicar los inconvenientes de forma pausada y serena a los jefes inmediatos permite alcanzar niveles laborales óptimos, porque se direccionan a satisfacer las necesidades internas, para que el bienestar de sus miembros sea reflejado en una atención segura y con las particularidades que el caso emergente lo requiera.

Las situaciones problemáticas dentro del Centro de salud reflejan que los profesionales no concientizan la importancia de mantener un clima laboral saludable, tanto para las personas que laboran en la institución, como para los usuarios que se acercan a recibir atención médica, un planteamiento razonable de las dificultades en las percepciones o el desempeño de actividades acordes a los métodos establecidos transforman un clima laboral negativo a positivo, pero las débiles relaciones laborales y tratos de los colaboradores de Centro de Salud de Barreiro afectan directamente en el bienestar y rendimiento institucional. Para el autor Sánchez, (2014) El rendimiento institucional se ve influenciado por la satisfacción del individuo que tiene en el ambiente laboral. (p. 102)

Las instituciones que proporcionan servicios médicos a la ciudadanía se constituyen por diversos parámetros organizacionales para ajustar la atención brindada a la calidad exigida por la ciudadanía, la falta de estos formalismos organizacionales influye en el clima laboral, porque no se ciñen a medidas generales que modifiquen las falencias detectadas en la entrega de servicios médicos a los ciudadanos, por lo tanto, el desacato de las órdenes efectuadas por los directivos para desempeñar los procesos internos en el centro de salud, acciona un ejemplo negativo en los demás miembros del equipo, que con el paso del tiempo se produce un ambiente laboral desfavorable.

El no acatar las estipulaciones realizadas por el director de la unidad de salud o jefe inmediato, demuestra la incapacidad de controlar situaciones de desorganización que influyen directamente en la atención al usuario, porque la coordinación y la cooperación de los

profesionales en la salud se manifiesta en los diferentes departamentos tanto administrativos como operacionales, que afecta a todo el entorno de forma progresiva y a la sinergia organizacional.

La falta coordinación de las actividades en la institución se ve afectada por la inexistencia de análisis internos para determinar la efectividad de los planes implementados y medir el rendimiento de los profesionales que laboran en la misma, el nivel de motivación de los miembros, es un factor influyente en el deterioro del clima organizacional, indicando la falta de interés de los directivos por establecer un ambiente propicio que este reflejado en el servicio otorgado en los ciudadanos.

Dentro de la institución se manifiestan disyuntivas entre los profesionales médicos que tienen varios años laborando y los colaboradores que no cuentan con una experiencia mayor, las personas que ingresan en el área de enfermería son jóvenes que están iniciando su carrera profesional y necesitan de apoyo o guía para desenvolverse con prontitud en las labores asignadas, pero los profesionales de enfermería con mayor experiencia y tiempo no proporcionan el soporte necesario para que ellos puedan ejercer su profesión de la mejor manera y aprender en la práctica como debe proceder un enfermero.

Estas disyuntivas y falta de compañerismo por parte de los profesionales de enfermería experimentados con las personas jóvenes dejan en evidencia un clima organizacional deteriorado, por lo tanto, los procedimientos ejecutados no serán de excelencia y sus reportes contendrán errores; cuando los usuarios proceden a realizarse exámenes de sangre los enfermeros que se encuentran en proceso de adaptación deben llenar fichas de registros y esta documentación contiene falencias, porque no se les proporcionó la inducción correspondiente para el llenado del mencionado documento, incidiendo en quejas por los ciudadanos y llamados de atención por partes de los compañeros.

La motivación incide en el rendimiento laboral y la disposición de las personas para realizar las actividades, sin embargo, la poca satisfacción laboral de los profesionales en el centro de salud, es mermada por los constantes llamados de atención en los errores cometidos que no son solamente responsabilidad personal, sino también de los compañeros que no proporcionan la información necesaria para la ejecución de las tareas, por lo tanto se crea un perjuicio hacia las personas y se emplean comentarios que causan desmotivación en la realización de las prácticas de los nuevos integrantes de la institución.

Los conflictos laborales son el primer factor para el deterioro de clima laboral, pero existen otros aspectos que muchas veces no son considerados relevantes, las personas tienen el derecho a expresar las situaciones que interfieren en su desarrollo laboral para de esta forma mejorar las condiciones profesionales, pero el no tener oportunidad de expresar las molestias que interfieren en sus objetivos, provoca una serie de inconvenientes que acrecientan las problemáticas, porque no existe una persona específica que se enfoque en mejorar las situaciones que afectan al equipo de trabajo mediante un liderazgo de integración. Según el autor Rodríguez, (2015) “El Liderazgo tiene como función principal ejercer influencia en la conducta de las demás personas y en la organización permite el logro de los objetivos internos” (p. 89).

Uno de los descuidos con mayor evidencia es la insatisfacción laboral que se genera en el centro de salud pública, porque existen descontentos por imposición de decisiones de los jefes de áreas o los médicos que llevan mayor tiempo trabajando en la institución hacia sus compañeros, creando grupos que divide la secuencia y participación igualitaria de todos los miembros para llevar a cabo procedimientos de atención a los pacientes o en los chequeos diversos que los usuarios deban realizar.

El efecto de insatisfacción proviene de no estar cómodo en un área específica, de acuerdo a la autora Ramos (2018) la satisfacción laboral “Es aquel sentimiento de comodidad y estabilidad que se impone en las personas cuando desempeñas las tareas asignadas dentro de la organización, este ambiente de satisfacción mejora la calidad en las relaciones y el rendimiento laboral”(p.159), al existir inconvenientes en las relaciones personales de los miembros de la organización, produce insatisfacción que afecta el rendimiento general de la institución.

La gestión de talento humano es displicente, debido a que no se encargan de proveer un ambiente laboral propicio que incite mejorar los niveles de desmotivación e insatisfacción del talento humano; el objetivo de la unidad de salud es proveer los recursos y conocimientos necesarios para mejorar una situación desfavorable en la salud de los ciudadanos, pero no existe gestiones internas que generen un mejor entorno de trabajo, por la falta de desinterés que ocasiona que el ambiente laboral interfiera en la no consecución del objetivo organizacional.

El bajo rendimiento o desempeño de los colaboradores, la mayor parte de las veces se relaciona a aptitudes no acorde con los requerimientos, como por ejemplo, no conocer los procesos internos, pero estos aspectos son prácticos y de fácil detección, pero cuando el bajo rendimiento se produce por problemas relacionados con las actitudes, las cuales podrían ser, falta empatía y compañerismo, es difícil de determinar los parámetros de medición que proporcionen soluciones óptimas para la calidad del ambiente laboral. Para la autora Navas (2018) “el rendimiento laboral son aquellas acciones enmarcadas a cumplimiento de trabajo realizado por un equipo miembro de la empresa que desea alcanzar las metas propuestas por la institución” (p. 203)

La atención al usuario para mejorar la salud de las personas implica uno de los trabajos más arduos, porque no son tareas sistemáticas, cada día se presentan casos de diversas índoles, personas embarazadas, adultos mayores, niños con dificultades respiratorias o accidentes, estas situaciones implican que las actitudes de las personas deben ser positiva, para brindar respuesta inmediata y procurar un rendimiento elevado de las acciones médicas.

Las actitudes negativas por parte de los profesionales de la salud se producen por el sobrecargo de trabajo, resultado de un ambiente laboral no beneficioso tanto como para las personas que laboran y los usuarios, esta condición de presión laboral, es ejercida por el favoritismo presentado a varios colaboradores por parte del directivo, es decir existe la sobrecarga de actividades para cierto equipo de trabajo, el autor Ramírez (2018) expresa lo siguiente:

La sobrecarga de trabajo sea por la dificultad en la realización de las tareas o excesivo requerimiento a desempeñar, ocasiona una serie de perjuicios en la salud y en las emociones del individuo que deterioran los niveles de exigencia en la persona finalizando con la renuncia por hostigamiento laboral.

El ser humano es un ser complejo que posee diversos temperamentos con actitudes arraigadas y cuando un grupo de personas convive por varias horas estas personalidades deben ser integrada como necesidad básica de una organización, dentro del centro de salud el personal varía muchas veces por las jornadas rotativas, lo cual produce que se formen equipos de trabajos más compactos y relacionados en niveles óptimos personales, pero cuando existen ingreso de personas con diferentes expectativas no se refleja el compañerismo, indicando criterios negativos que se transfieren en el ambiente de trabajo y ocasiona débil sinergia de los procesos operativos que son comprobados a través de un rendimiento laboral incorrecto.

A lo largo del caso de estudio se han resaltado problemas internos relacionados con la cultura organizacional del Centro de Salud Barreiro, sin embargo en la institución objeto de estudio se presentan situaciones problemáticas en la gestión administrativa concernientes al proceso de administración de los equipos e implementos médicos, los cuales no se encuentran en condiciones normales para la atención al usuario, e influye sustancialmente a que se tenga que derivar el paciente a otros centros de salud, contexto que se torna en razones suficiente para que el usuario no logre estar satisfecho en la atención.

El débil proceso de administración de los activos médicos del centro de salud son factores que influyen al deterioro del clima laboral, puesto que los usuarios constantemente realizan reclamos, ya sea por la ausencia de implementos médicos, profesional de salud o por las preferencias a la hora de la atención, situaciones complejas que normalmente pasan en las instituciones públicas y desencadenan en un débil desarrollo organizacional. De acuerdo con los autores Aguelo & Coma, (2016) “El desarrollo organizacional depende del talento humano, puesto que son los únicos que hacen posible el logro del éxito empresarial” (p. 48).

Las constantes discusiones generadas por los reclamos airados de los pacientes que acuden al centro de salud, denotan la débil gestión organizacional que se emplea en la institución objeto de estudio, contexto negativo que genera influencia directa a la interna de la organización, puesto que las relaciones rotas con los habitantes de la localidad, imposibilita consolidar un bienestar laboral favorable para el desarrollo normal de las actividades internas. Según los autores Alcover de la Hera, Martínez Íñigo, & MazoFernando, (2015) menciona que el bienestar laboral:

“Es la clave para conseguir un equipo de trabajo productivo, motivado y comprometido con la empresa, por lo que es necesario que la institución trabaje con el objetivo de aumentar la satisfacción de los empleados. Las condiciones en la que se realizan las tareas



o funciones están influenciadas por factores físicos, ambientales, tecnológicos y de dimensión simbólica que constituyen el eje central, que articula la vida de las personas e incluso de las sociedades en su conjunto” (p. 453).

A los problemas narrados se le suma el contexto inadecuado de la infraestructura del centro médico, lo que hace que la atención a los usuarios sea incomoda, es decir, no cuenta con el espacio pertinente para las debidas áreas internas, por lo tanto, el servicio médico se dificulta por la incomodidad entre los profesionales de salud y los usuarios, además de provocar un desatino a la hora de la consulta, existiendo errores en los turnos de los pacientes, situaciones que provocan no lograr la confianza médico-paciente.

Para el autor Bordas Martínez, (2016) “Transparencia y equidad es el grado en que todos los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas institucionales son claras, equitativas y no arbitraria, en cuanto a la valoración del desempeño y oportunidades de promoción” (p. 28). Otro factor que influye en el clima laboral es que no existe igualdad entre los empleados, porque ciertos profesionales no reciben el mismo trato, para ser específico, el área de medicina familiar tiene preferencia al momento de realizar sus tareas, donde existe profesionales de enfermería que no son gestionados de forma imparcial, lo que genera molestia en el resto de profesionales por el favoritismo de la misma y repercute en un ambiente laboral tenso que al mismo tiempo influye en la realización de tareas de una manera eficiente y eficaz.

Ante lo expuesto, la situación que se presenta genera que el desempeño laboral de los empleados disminuya por la insatisfacción o disconformidad de los colaboradores, misma que muchas veces se comunica a los directivos encargados del centro de salud, pero no ejercen un proceso de toma de decisiones adecuados, obviando las circunstancias negativas que se presentan en la instalación, lo que afecta directamente al clima laboral de la misma. Según

Arnoletto, (2014) en su libro Fundamentos de la Administración de Organizaciones expresa que toma de decisiones es:

“Es un proceso considerado esencial en la función directiva de las organizaciones, a través de la cual se toman decisiones que ayudan a minimizar riesgos mediante la recopilación de diferentes alternativas en la que puede ser participe uno o más actores, con la finalidad de dar solución a las diversas circunstancias que se susciten en el entorno”.

En una institución de salud los valores personales y profesionales deben ser la carta de presentación en la atención médica, evidentemente ante lo narrado a lo largo del estudio de caso se denota que dicha situación no prevalecen en el Centro de Salud de la parroquia Barreiro, donde se presenten problemas en la gestión del talento humano y la administración del activo institucional.

## CONCLUSIÓN

El clima laboral que se presenta en el Centro de Salud Barreiro provoca que las metas y objetivos de la institución no se estén cumpliendo a cabalidad, por diversas situaciones que se presentan, de las cuales son protagonistas el personal administrativo y los profesionales médicos, problemas que si no son solucionados pueden provocar sanción por parte del Ministerio de Salud Pública, además de generar en la comunidad disconformidades e imagen corporativa inadecuada.

En el centro de salud se detectó problemas entre los cuales se destacan los siguientes: endeble liderazgo, deficiente comunicación organizacional, inadecuado compromiso laboral e individualismo, con lo antes dicho se concluye que los usuarios de dicha casa de salud no reciben un servicio médico personalizado que cumpla con las expectativas y necesidades de los beneficiarios contexto generado por la displicente administración de la institución.

El espacio físico del Centro de Salud de la parroquia Barreiro no permite que los galenos puedan cumplir con sus funciones a cabalidad, lo que hace imposible que la atención que brindan a los usuarios sea acorde a las expectativas y necesidades de los mismos, no existe división interna adecuada para que los profesionales médicos en conjunto con los pacientes no cuenten con privacidad a la hora de la consulta médica, por compartir el área de trabajo, aliciente necesario que influye en la presencia de insatisfacción laboral y afecta la productividad laboral de la entidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguelo , A., & Coma , T. (2016). *La persona en el centro del desarrollo organizacional*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Alcover de la Hera, C. M., Martínez Íñigo, D., & MazoFernando, R. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo (2a. ed.)*. España: McGraw-Hill España.
- Arnoletto, E. J. (2014). *Fundamentos de la Administracion de Organizaciones*. Córdoba: EUMED.
- Benites Estupiñán, E. (18 de 12 de 2017). Qué es el triaje. Guayaquil, Guayas , Ecuador.
- Bordas Martínez, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Fernández Balmón, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Lamo, M. P., & Cachán Alcolea, C. (2017). *Competencias y Perfiles Profesionales en el Ámbito de la Comunicación*. Madrid: Dykison.
- MINSALUD. (2016). *Perfiles y Competencias Profesionales en Salud*. Colombia: Ministerio de Salud y Pretección Social.

Navas, E. (2018). *Salud laboral de los trabajadores (2a. ed.)*. Málaga: Editorial ICB.

Patlán Pérez, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. México : Editorial El Manual Moderno.

Ramos, P. (2018). *Psicología empresarial y comunicación*. Málaga: Editorial ICB.

Ramos, P. (2018). *Técnicas de organización y atención al público (2a. ed.)*. Málaga: Editorial ICB.

Rodríguez, M. (2015). *Liderazgo: Desarrollo de habilidades directivas*. México: Editorial El Manual Moderno.

Rojas López, M. D., Marulanda Gómez, D., & Rojas Restrepo, L. (2017). *Ingeniería Administrativa: Contabilidad y finanzas, marketing, producción y gestión del talento humano*. Bogotá: Ediciones de la U,.

Rojas Véliz, K. (2016). *Relación entre conflicto y desempeño laboral. Título profesional de Licenciado en Administración*. Universidad Señor de Sipían, Pimentel.

Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid: ESIC Editorial.

Silva, J. A. (2018). *La Gestión Y el Desarrollo Organizacional*. España: Editorial 3ciencias.

Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial El Manual Moderno.

## ANEXOS

## ENTREVISTA AL CENTRO DE SALUD DE LA PARROQUIA BARREIRO

Entrevista dirigida al personal del Centro de Salud Barreiro		
N.º	Preguntas	Respuestas
1	¿Considera que existe una comunicación eficiente entre los colaboradores?	
2	¿El clima laboral que se percibe en la organización es favorable para el desempeño de las actividades internas?	
3	¿Usted considera que una buena comunicación contribuye a mejorar las relaciones laborales?	
4	¿Ha existido algún tipo de discrepancias laborales entre el personal?	
5	¿Considera que las fechas que se establecen para las citas médicas son las adecuadas?	
6	¿Existen problemas con la atención a los ciudadanos con respecto al agendamiento de citas?	
7	¿Considera usted, que existe conformidad en el usuario que recibe la atención médica prestada?	
8	¿Considera que el personal del centro de salud cumple con los objetivos y metas de la institución?	
9	¿Los funcionarios muestran interés en brindar una atención de calidad al usuario?	
10	¿Cree usted que se ejerce un liderazgo adecuado en el centro de salud?	