



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO 2019 - SEPTIEMBRE 2019

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PUEBLOVIEJO

EGRESADA

LEIDY SULEY GARCIA VALERO

TUTOR (A)

EC. DIANA ESCOBAR MAYORGA

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

El centro de salud Puebloviejo está ubicado en el cantón Puebloviejo en las calles Vidal Miranda y García Mero el mismo que fue creado en el 25 de Noviembre del 2005, cuando el cantón era presidido por el abogado Carlos Enrique Ortega Barzola, en su gestión se dio la creación del centro de salud el cual en días posteriores se dio la inauguración contando con la presencia del ex vicepresidente y la ex ministra de aquel periodo.

Su directora actualmente es la doctora Nadia Vásquez Vera, esta entidad pública está destinada a la atención de la comunidad que a su vez cuenta con un labor de médicos clínicos, pediatras, enfermeros y personal administrativo, las instalaciones de este centro de salud juegan un papel importante y significativo en la mitigación de enfermedades y la asistencia inmediata a los ciudadanos.

Este caso de estudio se lo realizó con el fin de conocer el desempeño laboral que mantiene esta entidad pública, se aplicó técnicas tales como las encuestas que se le realizaron a los pacientes del centro de salud, también para la realización del mismo se utilizó la línea de investigación del Modelo de Gestión Administrativa ya que es de suma relevancia en este caso de estudio porque esta emergente en la gestión administrativa y el desempeño laboral que mantiene esta entidad.

El objetivo del presente caso de estudio es dar a conocer el desempeño laboral que mantiene el centro de salud Puebloviejo, la principal problemática que existió insatisfacción que mantiene los pacientes con esta entidad porque no se les brinda la

atención inmediata y esto les da inconformismo porque no son atendidos de la manera que ellos desean, sino de cómo a los funcionarios mejor les parezca.

En el presente caso de estudio se logró evaluar aspectos como la insatisfacción que mantiene los pacientes en el proceso de la atención que brinda el centro de salud Pueblo Viejo, esto se evidenció mediante la encuesta que se le realizó a los pacientes del centro de salud, lo cual no solo beneficiaría a la empresa como tal, sino también ayudaría al mejor desarrollo de la misma porque así demostraría que se está llevando un excelente desempeño laboral dentro del mismo y a su vez los usuarios se sienten satisfechos con la atención brindada.

La importancia del desempeño laboral para los centros de salud actuales se ha convertido en una importante ventaja competitiva ya que estos son reconocidos a nivel de la provincia por el buen desempeño que se está generando ya que todo empleado manifiesta que el desempeño laboral si se lleva de una manera eficaz es el éxito de toda entidad pública

La atención primaria de salud es reconocida como componente clave del Sistema Nacional de Salud, este reconocimiento se sustenta en la evidencia de su impacto sobre la salud y desarrollo de la población, por eso el desempeño laboral engloba todas las acciones que se realiza en esta entidad pública para aumentar el nivel de satisfacción de sus pacientes, no debe verse solo como una forma básica de obtener ingresos sino de tener un desempeño laboral eficiente y si existen errores en el mismo minimizarlos para de esta manera seguir siendo reconocido y no perder la credibilidad.

DESARROLLO

El centro de salud Puebloviejo, es una institución que pertenece al sector público y su principal actividad es la atención a la comunidad, esta entidad tiene como visión ser precursora de la atención eficiente e inmediata a la ciudadanía, además de contar con convenios de las autoridades municipales para brindar información a los pueblos aledaños sobre la asistencia inmediata a un paciente en un caso fortuito que le ocurriera a algún ciudadano.

El centro de salud Puebloviejo está a cargo de la Doctora Nadia Vásquez Vera quien actualmente es la directora del mismo, además este a su vez cuenta con la labor de médicos clínicos, pediatras, enfermeras y personal administrativo, las instalaciones de este centro de salud juegan un papel importante y significativo en la mitigación de enfermedades y la asistencia inmediata a los ciudadanos, el objetivo del presente caso de estudio es dar a conocer el desempeño laboral que mantiene el centro de salud Puebloviejo.

En el presente caso de estudio se logró evaluar aspectos de manera tal, que permitan identificar posibles fallos en el desempeño laboral que mantiene el centro de salud Puebloviejo, lo cual no solo beneficiara a la empresa como tal, sino también ayudará a el mejor desarrollo de la misma, este a su vez será ejemplo en otros centros de salud para mejorar su desempeño ante los pacientes aportando mayor comodidad y satisfacción en cuanto a la atención que brinda el centro de salud Puebloviejo.

El desempeño laboral no es el resultado hacia el cual se dirige la acción, una cosa es entonces la acción y otra es el resultado, sin embargo lo que se denomina desempeño

laboral no es cualquier tipo de acción humana sino aquella dirigida intencionalmente hacia la obtención de un resultado, es acción con un propósito consciente; y el resultado es el efecto o consecuencia de dicha acción, pero en él también intervienen otros agentes con la capacidad de facilitar o entorpecer esta asociación entre comportamiento y resultado. (Peña-Ochoa, 2015, pág. 28)

Por lo tanto el desempeño laboral no debe verse tan solo como una herramienta estratégica de desempeño, en el mismo pueden existir los errores y perder el menor número de pacientes posibles es decir que puede retirarse antes de ser atendido, sino que representa un sistema de mejora continua en la entidad esta se dirige a los usuarios porque se busca conocer sus necesidades y expectativa.

La importancia del desempeño laboral para los centros de salud actuales se ha convertido en una importante ventaja que les permite mantenerse, crecer y obtener reconocimiento por su atención y el desempeño que esta maneja, esta ventaja atrae a los pacientes y crea la confianza suficiente para que vuelvan a solicitar el servicio ofrecido por la entidad.

Según (TORO, 2016) “El desempeño laboral está rodeado y regulado por normas, restricciones, instrucciones, expectativas de otros, exigencias tecnológicas y económicas, criterios de eficiencia, incentivos y recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad de la relación desempeño- resultado.”

(LEODAS, 2017) Para un buen funcionamiento de una empresa hay que conocer profundamente las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos. De hecho, si se inicia e implanta diariamente un programa de calidad del servicio se logra evolucionar de forma adecuada. Es esencial para un buen desarrollo de la empresa capacitar al personal de la misma.

La atención primaria de salud (APS) es reconocida como componente clave del Sistema Nacional de Salud (SNS), este reconocimiento se sustenta en la evidencia de su impacto sobre la salud y desarrollo de la población. Por otra parte, los cambios demográficos, sociales y epidemiológicos producidos desde la celebración de la conferencia Alma-Ata.

(PAULO, 2017) Con el desarrollo de la humanidad, y en particular con los avances en el terreno de la medicina, es necesario hacer un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de mayor calidad, la calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Todo empleado o dueño de una empresa o entidad que labora manifiesta que la atención al cliente es el éxito de toda empresa, si un departamento de servicio que satisfaga a los clientes, la lealtad puede no ser lograda y los clientes pueden no regresar, la información sobre un servicio del desempeño laboral pobre se esparce de boca a boca y desanima a nuevos pacientes a asistir y usar el servicio del mismo varias características deben estar presentes en un representante que maneja todos los conocimientos del desempeño laboral.

En el desempeño laboral las habilidades de preguntas se reflejan en aquellos que están en el servicio de atención al paciente, saben qué hacer las preguntas correctas puede arrojar las respuestas necesarias para resolver el problema, las preguntas de calidad ayudan a descubrir las necesidades y preocupaciones reales de los pacientes para que el médico pueda trabajar, resolverla y aliviarlas.

Se considera que un médico en el centro de salud debe resolver una situación hasta completarla, él tiene que ser rápido para desligarse del problema o estar con dudas para resolver las necesidades de un paciente, el mismo debe ser exhaustivo y trabajar a través de cada situación paso a paso hasta que esté resuelta.

El desempeño laboral es catalogado en un centro de salud eficiente cuando es rápido, dejar que un paciente tenga que esperar ser llamado para ser atendido por el médico disponible, es inaceptable, porque esto conlleva tiempo y podría ser perjudicial para la anomalía que mantienen el paciente, la respuesta a tiempo a un pedido, pregunta, preocupación o problema es el primer paso a una solución.

Toda información emitida debe ser 100% segura, sean instrucciones de ensamblaje o desempeño, o información acerca de garantías, todo debe ser objetivo, junto a la precisión de hechos, el representante debe ser preciso en las acciones realizadas por parte del paciente.

En el centro de salud Pueblo Viejo existe la falta de compromiso del personal ante sus usuarios esto se da en el momento que el usuario se acerca al departamento de estadística, porque en el mismo no se le brinda la atención inmediata al ciudadano y no refleja una calidad en el servicio sino que en este departamento existe una preferencia al momento de la atención, los empleadores no atienden por orden de llegada o por el turno que le corresponde sino que ellos lo hacen por afinidad al momento de brindar la atención; se entiende por calidad en el servicio que es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible adecuado ágil, flexible apreciable, oportuno seguro y confiable, aun bajo situaciones imprevistas o ante errores. (PIZZO, 2016)

Este es un problema que siempre ha acogido a este centro de salud por qué en el mismo no existe un buzón de sugerencia donde puedan depositar sus quejas o alguna autoridad competente que atienda este tipo de inconvenientes sino que tienen que utilizar teléfono celular para llamar, esta llamada se lo realiza a través de la línea telefónica 171 y la misma muchas veces está colapsada y no existe una respuesta inmediata ante la petición que solicita el usuario generando una total desatención por parte del centro de salud.

Se entiende por calidad en la atención al cliente a la herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la atención que realiza los competidores y lograr la percepción de diferencias entre los demás (PAULO, 2017)

El personal que labora en esta entidad no está capacitado para su puesto de trabajo, esto conlleva a que los usuarios no se sientan satisfechos al momento de que los empleados que laboran en la misma no realicen su trabajo de forma eficiente, al ocurrir esto le da una mala presentación al centro de salud.

Probablemente una de las principales situaciones anómalas en el desempeño laboral del centro de salud, es el ausentismo laboral, debido a que existen funcionarios públicos que no se encuentran dentro de la jornada laboral, lo cual son acciones inadecuadas en el rol del servidor público, además, es un acto de irresponsabilidad que normalmente ocurre en las instituciones públicas, puesto que no se emplean actividades de control interno, para resguardar el comportamiento de los miembros de la institución.

Según el autor (Portal, 2015) en su artículo científico menciona sobre el control interno lo siguiente:

Son acciones respaldadas por la alta dirección con el objetivo de monitorear el desarrollo normal de las actividades internas, las cuales deben ser adoptadas por cada

una de las personas que conforman la organización para cumplir con los objetivos planteados por la organización.

Además de presentarse problemas internos como el ausentismo laboral, también existen comportamientos inapropiados en los servidores públicos como la impuntualidad, debido a que gracias a la investigación de campo se pudo evidenciar que los profesionales de la institución no asisten a la hora normal, situación que acarrea efectos negativos en la atención al paciente, debido a que aquella persona que asiste a la centro de salud a realizar alguna consulta no logra ser atendido en el tiempo debido por la ausencia del médico o el personal administrativo.

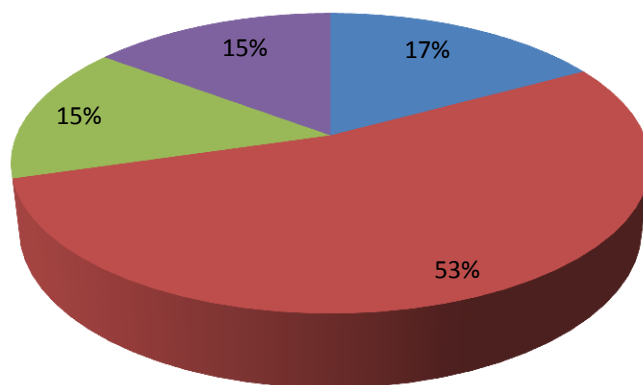
La impuntualidad y el absentismo laboral son acciones que revelan que la cultura organizacional del centro de salud Pueblo Viejo es inadecuada, dicha situación es un aspecto de suma importancia para el cumplimiento de los objetivos internos de la organización y el compromiso para con la ciudadanía, puesto que la ausencia de un colaborador provoca no poder gestionar los procesos internos de forma eficiente.

En este centro existe una alta afluencia de personas, esto provoca que la secretaria que da el servicio de atención al cliente genere estrés laboral ocasionando que los empleados reaccionen de una manera déspota hacia los pacientes, tratándolos mal e irrespetando sus derechos que le corresponde a cada uno de ellos por ser una centro de salud pública; se entiende por diestro o servicio a el medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir si asumir costes o riesgos específicos (Peña-Ochoa, 2015)

En este caso de estudio se realizó la encuesta a los pacientes del centro de salud Pueblo Viejo donde se establecieron las siguientes preguntas las mismas que han reflejado los siguientes resultados:

¿CON QUE FRECUENCIA ACUDE USTED AL CENTRO DE SALU PUEBLOVIEJO?

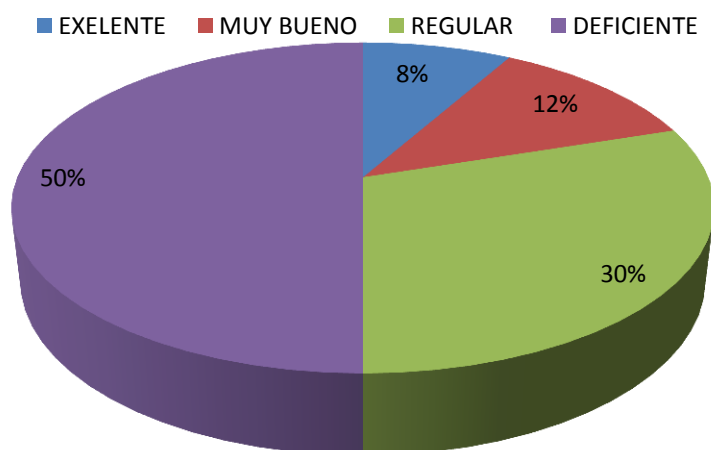
■ MUY FRECUENTEMENTE ■ FRECUENTEMENTE ■ OCASIONALMENTE ■ RAMENTE



FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD PUEBLOVIEJO.

De acuerdo a la encuesta realizada a los usuarios del centro de salud Pueblo Viejo nos reflejó que un 17% asiste muy frecuentemente al centro de salud mientras que un 53% frecuentemente, 15% ocasionalmente y un 15% raramente dando como resultado un 100% y este a su vez nos refleja que los usuarios acuden a este centro de salud frecuentemente.

¿COMO CONSIDERA USTED EL SERVICIO QUE BRINDA EL CENTRO DE SALUD PUEBLOVIEJO?



FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD PUEBLOVIEJO.

El 8% de personas encuestadas nos han manifestado que el servicio que brinda el centro de salud es excelente, mientras que un 12% muy bueno, 30% regular, 50% deficiente dando como resultado con mayor puntuación que los usuarios consideran que el servicio que brinda el centro de salud es deficiente.

¿Considera usted que el personal que labora en el Centro de Salud Pueblo Viejo debería ser capacitado?

De acuerdo a la encuesta que se les realizó a los usuarios del centro de salud Pueblo Viejo nos reflejó que el 88% de los usuarios encuestados se han manifestado que el personal que labora si debería ser capacitado mientras que un 12% considera que no, dando como resultado que el personal de la misma necesita una capacitación de forma inmediata.

¿En qué nivel califica usted el compromiso que mantiene el empleado con el usuario que brinda el departamento de estadística en el Centro de Salud Pueblo Viejo?

Un 24% de las personas encuestadas manifiestan que el compromiso que mantiene el empleado con el usuario es alto mientras que un 28% medio y un 48% bajo dando este último con mayor puntuación demostrando así que el compromiso que mantiene los empleadores con los usuarios no es el adecuado.

¿Está usted de acuerdo que en el Centro de Salud Pueblo Viejo se implemente un buzón de sugerencias?

El 62% de los usuarios encuestados nos han manifestado que están totalmente de acuerdo que en el centro de salud se implemente un buzón de sugerencia, un 17% están de acuerdo, 13% indeciso, 8% en desacuerdo dando como resultado que la mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo con la implementación del servicio.

¿Cómo considera usted el tiempo de espera para ser atendido en el Centro de Salud Pueblo Viejo?

Un 8% de las personas encuestadas han revelado que el tiempo para ser atendido es excelente, mientras que un 11% muy bueno, 23% regular, 42% deficiente y un 16% malo, dando como resultado que el tiempo de espera para ser atendido es muy deficiente.

¿Considera usted que la afluencia de personas en el Centro de Salud Pueblo Viejo es señal de la buena atención que presta el mismo?

El 49% de los usuarios encuestados manifiestan que si es señal de buena atención la aglomeración de personas mientras que un 51% nos revela que no beneficia al centro de salud en la prestación del servicio.

CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos en el presente caso de estudio se logró divisar que existe deficiencia en el desempeño laboral que mantiene el centro de salud Pueblo Viejo porque no se establecen estrategias para alcanzar los objetivos y no se organizan oportunamente las capacitaciones a sus empleados.

La insatisfacción del paciente se relaciona con las omisiones en todo el proceso de asistencia médica, esto refleja la mala percepción de la pésima atención que mantiene este centro de salud Pueblo Viejo este problema es uno de los principales aspectos que sugieren mejorar en esta institución y así brindar una atención de calidad.

La gestión del desempeño laboral en el centro de salud presenta debilidades internas relacionadas con problemas como: el comportamiento, conducta y valores de parte de los servidores públicos, debido a que existe de forma regular situaciones anómalas como la impuntualidad, absentismo y poca empatía del colaborador en el proceso de atención al paciente, situación que denota la ausencia de actividades de control interno en la organización.

Los resultados sugieren profundizar en el conocimiento de la atención al paciente al momento que el médico brinda la asistencia en el centro de salud del Cantón Pueblo Viejo, y así poder determinar la necesidad de implementar en los servicios que sean necesario que esta entidad pública posee para que de esta manera exista la mejora continua dentro del buen desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Se sugiere aumentar el empoderamiento sobre la importancia del desempeño laboral en la gestión administrativa del centro de salud , y de esta manera poder cambiar la percepción de la imagen corporativa sobre las gestiones administrativas y la atención que brinda, debido que el involucramiento activo de los ciudadanos se constituye como el medio necesario para combatir actos deshonestos por parte de los colaboradores de la institución, además se menciona que los colaboradores públicos no poseen la empatía necesaria para promover una satisfacción ciudadana adecuada.

Promover una gestión administrativa activa a los funcionarios administrativos y médicos que laboran, debido a que ellos son los responsables de custodiar la información y la atención que ellos brindan que el ciudadano requiere, por lo que es de conocimiento general que se necesita de un trabajo en equipo eficiente para poder establecer procedimientos adecuados que fomente un eficiente desempeño laboral en la gestión institucional.

BIBLIOGRAFÍA

- LEODAS, V. (2017). DESEMPEÑO LABORAL Y ATENCION AL CLIENTE. En V. LEODAS. CHILE: CHIULE S.A.
- PAULO, Z. (2017). DESEMPEÑO LABORAL Y JUSTICIA ORGANIZACIONAL. COLOMBIA: COLOM S.A.
- Peña-Ochoa, M. (2015). JUSTICIA ORGANIZACIONAL, DESEMPEÑO LABORAL. COLOMBIA: SINCEL S.A.
- PIZZO. (2016). *ATENCION AL CLIENTE*. CALI: CALIA SA.
- Portal, J. (2015). Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública. *El Cotidiano* núm. 198, 7-13.
- TORO, D. P. (2016). DESEMPEÑO LABORAL Y SU GESTION EN LAS EMPRESAS. En D. P. TORO, *DESEMPEÑO LABORAL Y SU GESTION EN LAS EMPRESAS* (pág. 228). VENEZUELA: LASTA S.A.

ANEXOS

ENCUESTA A LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD PUEBLOVIEJO

1° ¿Con qué frecuencia acude usted al Centro de Salud Pueblo Viejo?

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

2° ¿Cómo considera usted el servicio que brinda el Centro de Salud Pueblo Viejo?

Excelente

Muy bueno

Regular

Deficiente

Malo

3° ¿Considera usted que el personal que labora en el Centro de Salud Pueblo Viejo debería ser capacitado?

SI

NO

4° ¿En qué nivel califica usted el compromiso que mantiene el empleado con el usuario que brinda el departamento de estadística en el Centro de Salud Pueblo Viejo?

Alto

Medio

Bajo

4° ¿Considera usted que la afluencia de personas en el Centro de Salud Pueblo Viejo es señal de la buena atención que presta el mismo?

SI

NO

5° ¿Cómo considera usted el tiempo de espera para ser atendido en el Centro de Salud Pueblo Viejo?

Excelente

Muy bueno

Regular

Deficiente

Malo

6° ¿Está usted de acuerdo que en el Centro de Salud Pueblo Viejo se implemente un buzón de sugerencias?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

ANEXOS





UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
DECANATO

Babahoyo, julio 17 del 2019
D-FAFI-UTB-046-UT-2019

DOCTORA
NADIA VASQUEZ VERA
DIRECTORA DEL CENTRO DE SALUD PUEBLOVIEJO
PUEBLOVIEJO. -

De mis consideraciones:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

Solicito a usted, si es posible se sirva autorizar a que se permita al Señorita **GARCIA VALERO LEIDY SULEY**, con cédula de identidad No. 125032720-0, Estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial, se encuentra en el proceso de titulación en el periodo abril - septiembre 2019, realizar encuestas a los pacientes del centro de salud para que pueda desarrollar un **ESTUDIO DE CASO: DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD PUEBLOVIEJO**

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.
Atentamente,

Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.
DECANO



c.c. Archivo

Recibido
25/07/2019
12:05

Aprobado