



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMATICA

PROCESO DE TITULACIÓN

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRACTICA

INGIENERÍA COMERCIAL

TEMA:

CLIMA LABORAL EN EL SUBCENTRO DE SALUD “4 DE MAYO”

EGRESADA

NEXY ELICETH PARREÑO CONTRERAS

TUTORA

CPA JOHANA REMACHE SILVA

AÑO 2022

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación se realizó en el Subcentro de salud “4 de Mayo” perteneciente al Ministerio de Salud Pública distrito 12D01, ubicado en el Cantón Babahoyo en la avenida Universitaria, vía Montalvo, es una institución pública que ofrece atención permanente a la ciudadanía desde hace muchos años, en la actualidad enfrenta una gran cantidad de problemas e inconvenientes, las excesivas demandas de atención a la ciudadanía, falta de presupuesto, la escasez de infraestructura, el ambiente laboral carente de principios de calidad, conciencia social y valores en el otorgamiento de atención médica, todos estos factores van conformando lo que conocemos como clima laboral esto puede ser una fusión o un impedimento para el desempeño de la institución en su grupo o de ciertas personas ante estas múltiples situaciones laborales.

El objetivo de la presente investigación es analizar el clima laboral en el centro de salud 4 de mayo y a su vez determinar los problemas existentes en relación al actual ambiente de trabajo que se aprecia, conocer los inconvenientes que se presenta en este subcentro de salud y proporcionar guías para solucionar los problemas y mejorar el clima laboral., los problemas más relevantes que se presenta en esta casa de salud es la desmotivación, sobrecarga de trabajo, alta rotación de los empleados, diferencia entre los trabajadores, falta de comunicación, el manejo de administración y la falta de experiencia laboral son factores situacionales que se identifican en el talento humano que labora en dicha organización que conlleva en muchas ocasiones a no mantener un adecuado clima laboral.

Este caso de estudio está relacionado con la línea de investigación. Gestión financiera, tributaria, auditoría y control, puesto que nuestra investigación analizará el ambiente laboral, desempeño y la atención para de esta manera tener una clara visión de cómo trabajan en equipo

dentro de la unidad operativa, esto nos permitirá determinar una satisfacción o insatisfacción de los ciudadanos, cuya sublinea está enmarcada en Empresas e Instituciones Públicas y privadas.

La metodología utilizada en este caso de estudio está conformada por los métodos deductivos e inductivos, además de una investigación descriptiva, estos métodos nos permiten analizar las causas relacionadas con el desempeño laboral y obtener datos durante el proceso de investigación, la técnica utilizada en este caso de estudio es la encuesta realizada al personal que labora en la institución, para de esta manera conocer el nivel en que se encuentran laborando, además de la observación directa para la evaluación de los principales aciertos, material que se complementan con temarios.

DESARROLLO

El presente caso de estudio se realizó en el Subcentro de salud “4 de Mayo” el cual se encuentra ubicado en el Cantón Babahoyo en la avenida universitaria, vía Montalvo, institución que ofrece varios servicios médicos tales como: Medicina general, Obstetricia, Odontología en horarios de 08:00 am a 16:00 de lunes a viernes al cual acuden gran número de habitantes por los servicios médicos que ofrece la institución

El clima laboral es un área de interés para la administración de los recursos humanos en todas las instituciones públicas, principalmente a la importancia que tienen las percepciones de los empleados y la relación de esta con el desempeño laboral, es por eso que en el subcentro de salud 4 de Mayo busca fortalecer un buen ambiente laboral, para llegar a cumplir con las expectativas de los ciudadanos, en la actualidad no se ha definido un modelo obteniendo los principales valores y profesionalidad medica que se imparten dentro del mismo.

Según (Abril., 2018) se entiende por talento humano la capacidad de la persona para entender y comprender de manera inteligente la forma de solucionar problemas en cierta ocupación, asumiendo sus habilidades, facultad, experiencias, talento, y aptitudes propias. Sin embargo, no solo se conocerá el esfuerzo o la labor humana, sino también diferentes circunstancias que mueven al ser humano, tales como vocación, desafíos, agrandar, salud, competencias movimientos entre otros.(p,17)

Por lo antes mencionado es necesario mantener un alto grado de compromiso, profesionalismo y sentido de pertenencia en esta institución ya que esta es la base fundamental para que los colaboradores puedan trabajar en un ambiente laboral en el cual el mayor beneficiario seria la comunidad en sí.

Unos de los problemas suscitados es la falta de comunicación dentro del subcentro y esto se evidencia al momento que el talento humano lleva a cabo brigadas de vacunación o cualquier otra actividad en el campo de la salud, dicha actividad no es comunicada a todo el personal, y el área de estadística agenda citas médicas, ocasionando malestar en los pacientes pues estas citas son canceladas el mismo día y se proceden a reagendarse lo que ocasiona malestar al paciente y toma una actitud inadecuada por el trato recibido, de igual manera la percepción de cierta parte del personal médico se ve afectada pues estas actitudes hacen que el personal se sienta molesto debido a la falta de comunicación y coordinación de trabajo por parte del departamento.

La comunicación es el proceso que permite la interacción humana entre sí a partir de una variedad de signos, establece un código válido para el intercambio de ideas y conceptos, impulsa las acciones de los individuos correspondientes a un pensamiento que amerita una respuesta o una respuesta de dicho proceso. La importancia de la comunicación radica en la forma de entenderse los unos a los otros. (Rincón 2019)

La comunicación es el punto clave dentro de esta organización y mayormente es indispensable en todas las organizaciones, el estar siempre comunicados permite que los empleados del subcentro de salud 4 de mayo organicen mejor sus agendas de trabajo y de esta manera no sea afectado en su trabajo ni en la atención que se brinda a los usuarios de este centro de salud, de igual manera tendrán un mejor ambiente laboral lo que les permite brindar servicio de primer nivel a los ciudadanos.

Otra debilidad que se encuentra inmersa dentro de este establecimiento es que en ciertas ocasiones los colaboradores se encuentran desmotivados y esto se debe a sus horarios de trabajo, deben trabajar horas extras las cuales no son canceladas desde el inicio de la crisis sanitaria y por la falta de personal. Sabemos que este personal se encuentra siempre inmerso en un área activa de

atención para el bienestar de la población, pero en ocasiones por las múltiples actividades que deben cumplir no se sienten satisfechos con su ritmo de trabajo lo que ocasiona un ambiente laboral inapropiado.

Para Abraham Maslow “la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades” Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo. (Maslow, 2019, p. 65)

La motivación, de acuerdo a (Gracián, 2021) es entonces un elemento importante dentro del alcance de la satisfacción laboral de los empleados, dado de que un trabajador motivado es percibido mejor por los usuarios y además su trabajo y desempeño en general se perciben más beneficiosos para la institución. El autor establece entonces proposiciones en torno a la motivación con un enfoque en la teoría de las expectativas, las mismas que se enlistan a continuación:

- Toda acción se vincula a un resultado.
- Todo resultado genera un nivel de satisfacción.
- Un comportamiento puede estar vinculado a lo que se espera de un resultado.
- El individuo selecciona el resultado que genere más satisfacción. (p.6)

El trabajo, es uno de los principales aspectos que inciden en el desarrollo del hombre, y sus condiciones repercuten directamente en la calidad de vida, afectando directamente su estado de salud, de ánimo y sus relaciones interpersonales, lo que se verá reflejado en su desempeño laboral, su realización personal y familiar. (Ardila, 2019)

Ante los riesgos que se encuentran inmersos los trabajadores del subcentro ante una carga laboral deben tener un adecuado control para evitar riesgos que se puedan producir a raíz de sus servicios ocupacionales. El centro de salud 4 de mayo al ser una institución pública y estar en periodo de austeridad, la motivación por incentivos monetarios no es posible, sin embargo, el reconocimiento intangible y público tampoco es expuesto como estrategia de motivación, lo cual podría mejorar la actitud de los funcionarios frente a sus responsabilidades.

Un problema también identificado es que en ciertas situaciones se presenta sobrecarga de trabajo entre algunos trabajadores, puesto que la demanda de profesionales no cubre la totalidad de la población que solicita el servicio debido a la falta de personal, y esto conlleva a no tener un buen rendimiento del capital humano.

Para (Rocha, 2018) “la carga de trabajo, incluye esfuerzo físico y mental a los que un sujeto se ve sometido en un determinado periodo de tiempo; está relacionada directamente con el rendimiento, se considera un factor de riesgo en el ámbito laboral” (p. 36)

En efecto lo expuesto no es solo es un problema del subcentro de salud 4 de Mayo, sino de casi todo el sistema público, pues la situación planteada es considerada una debilidad de las diferentes unidades hospitalarias, pero es evidente que si la dirección del establecimiento propone esfuerzos para gesticular control interno, ciertamente podrán atender y lograr mejores resultados para que trabajen conjuntamente, de esta manera sientan una gran satisfacción laboral.

(García., 2017) señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. La satisfacción laboral y motivación son importantes, ya que, si estos elementos estarían bien conducidos y desarrollados, el centro de salud 4 de Mayo estaría en

condiciones más favorables para alcanzar sus objetivos y lograr que el personal se sienta satisfecho en la realización de su trabajo.

En el lapso de nuestro estudio investigativo y en gran medida el problema mencionado se puede entender que el desempeño laboral inadecuado debido a factores subjetivos como vínculos sociales, enfrentamientos internos y contextos materiales son objetivos de mejorar el normal desarrollo de las actividades laborales estos problemas descritos sugieren que un mecanismo empírico de gobernanza que prevalece en los Centros de Salud y no llevan a cabo las etapas administrativas del desarrollo organizacional, tales como la planificación, organización, dirección y control, es una de las principales causas de las debilidades internas como la falta de coordinación con médicos, documentos sobre gestión y explotación de activos fijos.

Durante la investigación se observaron situaciones adversas originadas por el frágil desempeño laboral del personal del subcentro de salud “4 de Mayo “ en apoyo a lo expuesto , se informó un hecho específico, habían pacientes agendados por Call Center con fecha y hora concreta, pero cuando llegaron al establecimiento, les extrañó que hubiera otras personas en espera con el mismo horario por lo que existe conflicto entre los pacientes, ya que mencionan tiempos de consulta a través del Call Center, el cual en ocasiones la planificación y organización no es buena y situaciones como esta hacen que los colaboradores sientan una carga estresante, lo cual para ellos el clima laboral se vuelve desmotivado.

Según Garcia., (2017) La planificación se ocupa de definir los objetivos y estrategias de la empresa, que dan paso a la organización donde se realizan las actividades. En consecuencia, las empresas cuentan con el personal orientados a las tareas y actividades, por aquello es necesario un proceso de planificación con el objetivo de motivar a los trabajadores, coordinar un equipo de trabajo, establecer canales de comunicación, es necesario confirmar el desempeño de la

organización, en relación con los objetivos planificados para evitar desviaciones o corregirlas oportunamente.

Debido a esta problemática existente es necesario identificar los problemas de salud para conocer las necesidades que se presentan en la misma, asimismo el llevar un adecuado orden de prioridades nos permitirá conocer el correcto orden de una planificación estratégica en el área estadística, en la entrega de medicación y dentro de la infraestructura del centro de salud

En gran medida la molestia de los pacientes con los profesionales de la salud y el área administrativa denota como la falta de experiencia laboral o el correcto manejo del sistema informático que se utiliza en este subcentro cabe señalar que la problemática expuesta se genera por el inapropiado manejo de administración de aquellas diligencias de los habitantes que acuden por la necesidad de atención hospitalaria, donde por aquellas personas encargadas de la actualización de datos o agendamientos no lo realizan de manera eficiente y correcta, lo que no permite tener una atención pertinente al paciente, lo que resulta incómodo para el mismo trayendo como consecuencias expresiones un poco incómodas por parte de los pacientes para el personal del subcentro causando un ambiente laboral muy tenso para todos.

La experiencia laboral es el conjunto de habilidades y conocimiento que adquiere una persona en un puesto determinado durante un periodo de tiempo, experiencia que no se adquieren en el mundo académico, sino en el proceso de trabajo adquiridos, todas las experiencias laborales contribuyen en la formación profesional (Almanza., 2017, p 84)

El personal que labora en este subcentro debe contar con una adecuada experiencia para la atención de la ciudadanía, pues la atención brindada ofrece una oportunidad para que aquellos que realicen bien su trabajo sean reconocidos. Es importante capacitar mejor a los profesionales de la

salud, además de implementar reformas estructurales y formular políticas que deseen mejorar el sistema.

En consecuencia, las personas que laboran en el centro de salud 4 de mayo reaccionan a estímulos poco profesionales en los cuales destacan conflictos internos esto a su vez genera problema y se presenta cuando las opiniones son impuestas por encima de los demás; los criterios diferentes con respecto a un tema determinado no son aceptados por todos los trabajadores, causando inconvenientes en el clima laboral.

Para (Chand., 2018) los conflictos laborales hacen parte del desarrollo del clima organizacional en una compañía, sin embargo, es de saber que este influye directamente en las personas que trabajan en dicho lugar y hace parte de su personalidad y de la manera cómo se afrontan diferentes situaciones y circunstancias en la vida. Toda esta situación implica la necesidad de compartir competencias, habilidades y conocimientos. (p.85)

Los problemas presentados en el caso de estudio nos permitirán evaluar las debilidades que existe dentro de dicha institución, con el objetivo de mejorar el clima laboral de este modo podremos implementar estrategias para el buen desempeño de los colaboradores del Subcentro. Debemos tener en consideración que para lograr estas mejoras se requiere compromiso y cooperación de todo el personal sin que esta genere conflictos dentro de la organización

Las situaciones problemáticas enmarcada en este estudio de caso reflejan la importancia que afecta directamente a el subcentro de salud 4 de Mayo y esto hace parte del comportamiento organizacional de esta institución que presta servicios de atención a los ciudadanos, además se detectaron deficiente comunicación organizacional, inadecuado compromiso laboral sin embargo

estos problemas deben manejarse internamente sin disminuir la eficiencia y eficacia que se necesita para tener una buena estructura organizativa.

Es necesario crear un ambiente de trabajo adecuado que contribuya al logro de las metas y objetivos de la institución, además a la salud pública en nuestro país, por ser este un sector poblacional considerado sensible al sentimiento de satisfacer las necesidades de salud.

Por lo tanto, existe preocupación en la conveniencia de manejar el ambiente de trabajo en instituciones que están influenciadas por muchos factores o variables, cuyas similitudes interactúan entre sí de diferente manera dependiendo de las circunstancias y problemas internos y externos de los individuos como aspectos psicológicos, emocionales, aspectos familiares, sociales, educativos y económicos que rodean la vida de los individuos.

Las características del puesto de trabajo en este centro de salud o del entorno organizacional afecta el comportamiento de las personas, su motivación y actitud, crea un cierto desempeño en los trabajadores y empleados, es como la personalidad de la organización, cada trabajador la percibe. Así, cada grupo de trabajo, departamento o proceso, según su estructura, tiene un ambiente propio y general que crea una atmósfera de identidad organizacional para su satisfacción laboral.

Según (Spector.) es una variable de actitud que refleja las percepciones de personas sobre su trabajo en general, así como diferentes aspectos de su trabajo. Es el grado en que a las personas les gusta su trabajo, mientras que la insatisfacción laboral se define como el grado en que no les gusta su trabajo, hay dos enfoques. El primer enfoque es la satisfacción general, el concepto de satisfacción laboral es una percepción común y única del trabajo. (p, 432)

El segundo enfoque se centra en los aspectos, es decir, en los diferentes aspectos que componen la obra, tales como:

- La remuneración
- Oportunidades de obtener ascenso
- Prestaciones y beneficios
- Naturaleza de trabajo
- Comunicación
- Seguridad

Por lo tanto, el trabajar con responsabilidad es el resultado de que los trabajadores de este centro de salud se puedan sentir satisfechos, llenos de actitud y que puedan enmarcar aspectos motivacionales generando buenas expectativas para que puedan mantener una buena relación laboral entre todos.

Otro escenario que se origina en este centro de salud es que el líder no involucra a los miembros de este centro de salud en la toma de decisiones que no siempre es una tarea fácil, pues ellos deben seguir políticas y procedimientos establecidos por el sistema de salud pública

En las organizaciones sanitarias, el liderazgo es un proceso de dirigir, organizar, diseñar, optimizar y evaluar las actividades de los miembros de un grupo. También influir en ellos para potenciar la colaboración, ampliar y garantizar la comunicación y, en definitiva, facilitar el trabajo en equipo (Ortiz, 2021, p. 36)

El ser proactivo, mantener una buena relación entre toda la organización hace que el trabajo del líder sea mucho más fácil, de esta manera lograrán trabajar sin conflicto alguno y así sea una organización llena de un buen ambiente de trabajo.

Otro de los aspectos relevantes que encontramos en el centro de salud 4 de mayo es existe individualismo debido a que en ocasiones realizan tareas por separado y esto sucede cuando realizan alguna que otra campaña preventiva no se organizan y esto genera poca empatía y un ambiente conflictivo

Para (Ferro, 2019) el trabajo en equipo se relaciona con las mejoras individuales y organizacionales, y aporta en gran medida al mejoramiento de la prestación de algún servicio, donde la tarea que realiza el trabajador además de hacerla también debe poseer altos estándares de calidad. Para llegar a esto es fundamental la cooperación y el aporte de cada una de las personas, con el propósito que se entregue un producto en buen estado y a tiempo (p.72)

El mantener siempre presente las metas y los objetivos definidos además de la coordinación en el área de trabajo del subcentro los miembros que conforman esta estructura organizativa hacen que se sientan involucrados y se genere un ambiente de confianza y que puedan hacer una mejor función de su trabajo.

Por otra parte, en la estructura organizativa de este centro de salud se ve mal influenciada por la ausencia del personal en áreas médicas y es que en horas de trabajo se da por resolver temas particulares generando molestia en las personas que esperan atención, generando un contexto negativo de irresponsabilidad del talento humano y el rendimiento colectivo dentro de la organización

Según (Jácome, 2020) El rendimiento alude el resultado mientras que la productividad hace referencia al resultado en relación con las entradas y los recursos disponibles para la realización de tareas (eficiencia) o en relación con las metas u objetivos que se pretendan alcanzar (efectividad) de igual manera para (Mariñelarena, 2021) “La falta de correspondencia entre la

prestación del médico y la satisfacción del paciente compromete la responsabilidad del profesional, salvo que pueda probar la eficacia causal de una causa ajena”.(p,161)

Tanto los médicos como los pacientes deben mostrar respeto con la responsabilidad que deben tener para facilitar la atención de las personas, propiciando un ambiente favorable y mayor confianza entre los miembros del equipo de trabajo y de la ciudadanía en general.

El Subcentro Médico “ 4 de Mayo” si bien es un establecimiento de salud de primer nivel tiene muchos problemas administrativos y operativos, pero estos inconvenientes , pueden ser mejorados a través de la planificación y control interno de las acciones desarrolladas por el talento humano, para asegurar el cumplimiento de las metas institucionales y la percepción positiva del público. (Valencia, 2021) “Son metas que se aspira alcanzar en una organización de proyecto a través de la realización, que la institución lograr para cumplir con su misión”. (p, 48)

Con base en lo descrito, se puede entender que el desempeño laboral no solo está condicionado por la irresponsabilidad del talento humano, sino también por el ambiente laboral inadecuado debido a factores subjetivos como vínculos sociales, enfrentamientos internos y contextos materiales como el uso de equipo médico e infraestructura obsoletos e inadecuados.

Comúnmente, se entiende por vínculos sociales al conjunto de las interacciones que ocurren entre dos o más personas, o dos o más grupos de personas, de acuerdo a una serie de protocolos o lineamientos mutuamente aceptados, o sea, de acuerdo a normas específicas. (Beltrán, 2021, p. 135)

Todos los factores inmersos durante este proceso investigativo nos demuestran que en el subcentro de salud no hay un buen ambiente laboral. y es que para que el clima laboral de un impacto positivo dentro de una organización se requiere de varios aspectos como lo es voluntad,

esfuerzo, constancia y recursos. Mejorar las condiciones de trabajo es un desafío para cada institución, pero solo así podrán alcanzar los resultados esperados.

CONCLUSIONES

Se puede concluir que el clima laboral que se presenta en el Subcentro de salud “4 de Mayo” ocasiona que no se cumpla con las metas y objetivos de la institución por diversas situaciones que se presentan en las que están inmersos todo el personal, estos factores además generan en los pacientes disconformidades por su mala atención y afecta de igual manera a la imagen corporativa

También se evidencia la de trabajo colaborativo y en equipo, esto se constituye en un pilar fundamental para lograr un cambio progresivo, lograr los objetivos, expectativas, y un clima laboral positivo, de esta manera se ira eliminando el individualismo, consiguiendo un trabajo en equipo, para mejorar el clima laboral en el subcentro.

Se ha podido determinar que los problemas más relevantes que se presenta en esta casa de salud es la desmotivación, sobrecarga de trabajo, alta rotación de los empleados, diferencia entre los trabajadores, falta de comunicación, el manejo de administración y la falta de experiencia laboral son factores situacionales que se identifican en el talento humano que labora en dicha organización que conlleva en muchas ocasiones a no mantener un adecuado clima laboral. En particular el ambiente de trabajo juega un papel importante en relación con el desempeño de los empleados, ya que incluye todos los valores, objetivos, metas, principios y creencias a nivel individual, colectivo y laboral.

Al realizar un estudio sobre esta variable nos permite analizar como las personas ven su trabajo, productividad y sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, sus jefes, para identificar sus problemas y mejora y los mismos.

Finalmente, es muy importante resaltar que el clima laboral es un agente determinante en la calidad de operación y gestión de cualquier establecimiento hospitalario.

Bibliografía

Abril., F. M. (2018). *Diseño de Procesos de Gestión del Talento Humano*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato: UTA. Recuperado el 16 de Marzo de 2022, de

<https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>

Almanza., L. (24 de Noviembre de 2017). Falta de Experiencia laboral, principal preocupación de jóvenes. *El Financiero*. Recuperado el 2022, de

<https://www.elfinanciero.com.mx/bajio/falta-de-experiencia-laboral-principal-preocupacion-de-jovenes/>

Ardila, J. M. (2019). *INFLUENCIA DEL TRABAJO POR TURNOS EN LA SALUD Y LA VIDA COTIDIANA*. Obtenido de FACULTAD DE ENFERMERÍA Y FACULTAD DE MEDICINA:

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/54929/FeoArdila,JanethMarcela.pdf?sequence=1>

Bernal., I. P. (Febrero de 2015). El Clima Organizacional y su Relación con la Calidad de los Servicios Públicos de Salud: diseño de un modelo teórico. *ScienceDirect*, 31, 8 - 19.

Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>

Chand., R. S. (2018). *Inspira. Cómo crear una cultura organizacional poderosa*. España.

Recuperado el 16 de Marzo de 2022, de <https://www.amazon.com/-/es/Samuel-R-Chand/dp/1641231041>

Ferro, J. (noviembre de 2019). *UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA*. Obtenido de CURSO DE ESPECIAL INTERÉS MANAGEMENT DE GESTIÓN HUMANA.

García., G. D. (20 de Julio de 2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Espacios*, 38(52), 16.

Recuperado el 18 de Marzo de 2022, de

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>

Gracián. (2021). *motivacion en los empleados*. Obtenido de

[http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7099/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-](http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7099/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000074.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[000074.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7099/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000074.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jácome, F. (2020). *Los procesos implicados en el rendimiento grupal*, *Resúmenes de Psicología*.

Maslow. (2019). Comportamiento Organizacional. *Comportamiento Organizacional*.

Ortiz, J. (2021). *Clima laboral: estrategias para mejorar el ambiente de trabajo*. Obtenido de

<https://blog.hubspot.es/service/clima-laboral>

Palmiro., H. E. (Agosto de 2019). “El Control Interno y la Importancia de su Aplicación en las

Compañías”. *Observatorio de la Economía Lationamericana*. Recuperado el 18 de Marzo de 2022, de

<https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/El%20control%20interno>

Rincón., Q. (2014). Comunicación Corporativa, Relaciones Públicas y Logística en la Dinámica

Organizacional. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe*, 47- 58. Obtenido

de <https://1library.co/document/q06rnX9q-clima-labora>

Rocha. (2018). Obtenido de

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13705/1/2019_factores_carga_laboral.pdf

Sotomayor., N. P. (2016). Ética Profesional y su Concepción Responsable para la Investigación Científica. Lima, Perú. Recuperado el 18 de Marzo de 2022, de

<https://www.usmp.edu.pe/campus/pdf/revista22/articulo7.pdf>

Spector., E. P. (s.f.). Psicología Industrial y Organizacional- Investigación y Practica . 190.

Zambrano., I. E. (Agosto de 2021). Gestión documental en Universidades. Una mirada desde

Latinoamerica. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales* , 6, 108 _ 119. Recuperado

el 17 de Marzo de 2022, de <https://revistas.utm.edu.ec>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFOMATICA

CARRERA DE INGIENERIA COMERCIAL

ANEXO N° 1

ENTREVISTA REALIZADA A LA COORDINADORA DEL SUBCENTRO DE SALUD 4 DE MAYO

Nombre del entrevistado (a): Sr Od. Sonia Rosado Carpio

Nombre del entrevistador (a): Nexy Parreño

1. ¿Cree usted que existe una comunicación eficiente entre los colaboradores de la unidad de salud?

.....
.....

2. ¿El clima laboral que se percibe en la organización es favorable para el desempeño de las actividades internas?

.....
.....

3. ¿Usted considera que la motivación contribuye a mejorar las relaciones laborales?

.....

4. ¿Ha existido algún tipo de conflictos internos entre el personal que labora dentro de la institución?

.....
.....

5. ¿Cree usted que existen problemas con la atención a los ciudadanos por la sobrecarga de trabajo?

.....

6. ¿Considera que el personal del centro de salud cumple con la experiencia requerida para brindar atención a la ciudadanía?

.....

.....

7. ¿Cree usted que se ejerce un liderazgo adecuado en el centro de salud?

.....

.....

8. Te sientes con la libertad de expresar tus ideas o sugerencias a cualquier persona dentro de esta organización

.....

.....

9. En el subcentro de salud 4 de mayo se fomenta el trabajo en equipo

.....

.....

ANEXO N°2

REPORTE DE URKUND



Document Information

Analyzed document	NEXY PARREÑO CONTRERAS -URKUND.docx (D131227318)
Submitted	2022-03-22T23:04:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	nparreno323@fafi.utb.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	jremache.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	Introduccion_tfg._Naomi_Quinez.pdf Document Introduccion_tfg._Naomi_Quinez.pdf (D71629180)	 1
W	URL: http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7099/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000074.pdf?sequence=1&isAllowed=yJ Fetched: 2022-03-22T23:04:00.0000000	 2
W	URL: https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/54929/FeoArdila,JanethMarcela.pdf?sequence=1&Beltr Fetched: 2022-03-22T23:04:00.0000000	 2

ANEXO N° 3



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

Babahoyo, febrero 24 de 2022
D-FAFI-UTB-082-UT-2022-2

Doctor
Franklin Bajaña
COORDINADOR DEL SUBCENTRO DE SALUD 4 DE MAYO
Ciudad.-

De mi consideración:

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.

El Señor **PARREÑO CONTRERAS NEXY ELICETH** con cedula de identidad No. 1207542323. Estudiante de la Carrera de Comercio, matriculado en el proceso de titulación en el período Noviembre 2021 – Abril 2022, trabajo de titulación modalidad estudio de caso para la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **LICENCIADO EN COMERCIO**. El Estudio de Caso: **CLIMA LABORAL EN EL SUBCENTRO DE SALUD 4 DE MAYO DEL CANTON BABAHOYO**.

Es por esta razón, solicito a usted si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que el señor Parreño pueda desarrollar la investigación en la institución de su acertada dirección.

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

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Eduardo Galeas Guijarro'.



Ldo. **Eduardo Galeas Guijarro, MAE.**
DECANO DE LA FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

c.c: Archivo

ANEXO N° 4



Ministerio de Salud Pública
Coordinación Zonal 5 - SALUD
Dirección Distrital 12D01 Baba - Babahoyo - Montalvo - SALUD

Memorando Nro. MSP-CZSS-LR-12D01-SEDE-2022-1707-M

Babahoyo, 23 de marzo de 2022

PARA: Sra. Od. Sonia María Rosado Carpio
Responsable del Centro de Salud 4 de Mayo

ASUNTO: permiso respectivo para que PARREÑO CONTRERAS NEXY ELICETH pueda desarrollar la investigación en la institución de su acertada dirección

De mi consideración:

En atención a la petición de oficio de fecha 18 de marzo del 2022, que hace el Ldo. Eduardo Gálvez Guijarro DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA, quien solicitan lo siguiente:

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.

La señorita PARREÑO CONTRERAS NEXY ELICETH con cédula de identidad No. 1207542323. Estudiante de la carrera de Comercio, matriculado en el proceso de titulación en el periodo noviembre 2021-abril 2022, trabajo de titulación modalidad estudio de caso para la obtención del grado académico profesional Universitario de tercer nivel como LICENCIADO EN COMERCIO. El Estudio de Caso: CLIMA LABORAL EN EL SUBCENTRO DE SALUD 4 DE MAYO DEL CANTÓN BABAHOYO.

Es por esta razón, solicito a Usted si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que pueda realizar la investigación en la institución de su acertada dirección.

Con este antecedente y en base al informe jurídico adjunto sírvase autorizar el ingreso de la señorita PARREÑO CONTRERAS NEXY ELICETH, estudiante de la carrera de Comercio, para que realice el estudio de caso CLIMA LABORAL EN EL SUBCENTRO DE SALUD 4 DE MAYO DEL CANTÓN BABAHOYO.

Atentamente,

Dirección: Av. 5 de Junio y Bolívar. Código Postal: 120601 / Babahoyo Ecuador
Teléfono: 593-2-3814-400 - www.salud.gob.ec

Documento firmado electrónicamente por Digital

 **Gobierno** Junto a
del Encuentro lo logramos 1/2



República
del Ecuador

Ministerio de Salud Pública
Coordinación Zonal 5 - SALUD
Dirección Distrital 12D01 Baba - Babahoyo - Montalvo - SALUD

Memorando Nro. MSP-CZS5-LR-12D01-SEDE-2022-1707-M

Babahoyo, 23 de marzo de 2022

Documento firmado electrónicamente

Dr. Inocente Franklin Bazaña Loor
DIRECTOR DISTRITAL DE SALUD 12D01

Referencias:

- MSP-CZS5-LR-12D01-AJ-2022-0046-M

Anexos:

- eduardo_galeas_guijarro.pdf

Copia:

Sra. CPA Cira Margoth Naranjo Viejo
Responsable de Gestión Distrital de Ventanilla Unica de Atención al Usuario



INOCENTE
FRANKLIN
BAZANA LOOR

Dirección: Av. 5 de Junio y Bolívar. Código Postal: 120601 / Babahoyo Ecuador
Teléfono: 593-2-3814-400 - www.salud.gob.ec

Documento firmado electrónicamente por Quique

Gobierno Juntos
del Encuentro | lo logramos

2/2