



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Desempeño Laboral de los Empleados del Subcentro de Salud de la Parroquia Caracol

EGRESADA:

Nelly Eloísa Fernández Madrid Brunis

TUTORA:

ING. Paola Yomara Haz Cadena, MAE.

AÑO

2019-2020

INTRODUCCIÓN

El Centro de Salud “Caracol” es una institución que corresponde al primer nivel de atención, tal como define el Ministerio de Salud Pública y se encuentra bajo la jurisdicción del Distrito 12D01 Baba, Babahoyo y Montalvo; se encuentra ubicado en la parroquia rural “Caracol” perteneciente al cantón Babahoyo, el centro de salud donde se realiza la investigación se fundó en el año 1968 por medio de la ayuda del Dr. Luir Plaza quien fue el primer médico en ofrecer sus servicios de forma gratuita. En la actualidad el centro de salud brinda sus servicios a toda la parroquia y sus alrededores, en especialidades de Odontología, Medicina General y Obstetricia.

El desempeño laboral implica el esfuerzo que imprime el talento humano de una organización durante el desarrollo de actividades internas, el cual depende de las capacidades, habilidades, aptitudes y de la predisposición de la persona en el cumplimiento de los objetivos, es decir, el rendimiento laboral representa el medio necesario para el crecimiento empresarial, donde las organizaciones del siglo XXI consideran relevante la inversión en capital humano, porque en la actualidad se considera como un activo más de la institución; lo expresado denota la importancia del desempeño del personal en el desarrollo organizacional.

El objetivo del caso de estudio consiste en analizar el desempeño laboral del talento humano del Centro de Salud “Caracol” porque la gestión de la organización presenta debilidades en cuanto al desarrollo de planificación interna, relaciones humanas, administración de los recursos empresariales e inadecuada cultura organizacional, por tal razón, es importante determinar qué factores de riesgo condicionan el rendimiento laboral de los profesionales en el área de salud, debido a que la atención al usuario es un componente importante evaluado de forma constante en las casas de salud.

El desarrollo del caso de estudio guarda relación con la sublínea de investigación “Modelo de Gestión Administrativa” porque se realiza un estudio orientado a determinar cómo la administración interna y gestión del talento humano, influye en la productividad individual y colectiva del Centro de Salud “Caracol”, además se evalúa el desempeño laboral de los miembros de la organización y su influencia en la atención para con los usuarios, donde se manifiesta que el acceso a los servicios de salud con características de calidad y calidez, es un derecho constitucional de todo ciudadano.

La metodología utilizada en el desarrollo del caso de estudio se conforma por los métodos inductivo y deductivo, porque permiten el análisis de las causas y efectos de los problemas relacionados con el desempeño laboral, también se ejecuta una investigación descriptiva para el tratamiento de la información de datos obtenidos en el proceso investigativo, mientras que las técnicas empleadas son: Una entrevista dirigida a la administradora del centro de salud, encuesta direccionada a los usuarios de los servicios médicos para conocer su nivel de satisfacción y la observación directa in situ para la determinación de los principales hallazgos; herramientas que se complementan con cuestionarios y ficha de registro.

DESARROLLO

El caso de estudio ha sido observado en el Centro de Salud “Caracol” el cual se encuentra ubicado en la parroquia rural del mismo nombre, dirección Buenaventura Burgos 1, es el único establecimiento del sector en la oferta de servicios médicos, motivo por el cual acuden un gran número de personas, habitantes de la parroquia y sectores aledaños; los horarios de atención del centro de salud son de 08:00am a 16:00pm de lunes a viernes, donde se pone a disposición de la ciudadanía la asistencia médica en Odontología, Medicina General y Obstetricia, áreas médicas donde se receptan una afluencia de personas considerable con necesidades de servicios de salud que promueve la institución.

El diseño organizacional del Centro de Salud “Caracol” se encuentra conformado por seis áreas, que se distribuyen de la siguiente manera: Área de Obstetricia, Odontología, Medicina General (2), Preparación y Estadística, este último tiene anexa el área de Farmacia; además cuenta con una sala de espera que permite recibir a los ciudadanos con problemas de salud y posee un aproximado de cobertura de 15 a 20 personas, los cuales son atendidos en el horario de lunes a viernes de 08:00am a 16:00pm. Uno de los factores negativos que influye en el proceso de atención radica en el limitado espacio físico para recibir toda la afluencia de personas.

La atención al usuario se constituye en el principal indicador de desempeño en el rendimiento laboral de los miembros del Centro de Salud “Caracol”, y puede afectarse por múltiples factores, los cuales se describirán en el desarrollo de la investigación, uno de ellos se relaciona con la ausencia del profesional de salud en los horarios de atención, debido a que en ocasiones el talento humano realiza jornadas de campo para vacunación y demás actividades dedicadas a la promoción de salud, lo que provoca que el usuario cuando se

acerca al centro médico no pueda recibir una respuesta oportuna por la ausencia del profesional.

Para Colucci (2015) “el talento humano engloba habilidades, conocimientos, actitudes y aptitudes necesarias en la gestión organizacional”(p.32). Cuando el talento humano se predispone a la realización de brigadas de vacunación o cualquier otra actividad en el campo de la salud, dicho procedimiento no es comunicado a los habitantes de la parroquia Caracol, con el objetivo de evitar la visita concurrente de personas con problemas de salud, lo cual tiene como consecuencia la asistencia de ciudadanos a las mediaciones del centro médico y no puedan recibir la atención correspondiente, contexto generado por el débil canal de comunicación que emplea la administración, donde la percepción ciudadana se afecta al no ser atendida de manera oportuna.

La ausencia del personal en las áreas médicas del centro de salud, también responde a situaciones relacionadas con la responsabilidad del talento humano para con la institución y atención al usuario, mediante la investigación se ha determinado la presencia de comportamientos o actitudes inadecuadas por parte del profesional de salud, como el absentismo laboral, contexto negativo que atañe de forma directa el rendimiento individual y colectivo de la organización, porque la ausencia del personal en horas de trabajo se da por resolver temas particulares, lo cual deja en evidencia inconvenientes en el proceso de atención al usuario. De acuerdo con Carrasco (2018):

La atención al usuario es un servicio añadido en una organización, con el propósito de lograr niveles de satisfacción adecuados en la oferta de un bien o actividad, tiene relación directa con la percepción del cliente externo porque valoran la calidad o apariencia de instalaciones.

Es importante manifestar que la presencia del absentismo y de impuntualidad en los profesionales de salud, afecta en el acceso a los servicios médicos de forma rápida y oportuna, por ello, en el Centro de Salud “Caracol” las debilidades descritas en la gestión del talento humano provoca el congestionamiento de las personas que requieren ser atendidas, lo cual genera influencia en el ambiente de trabajo, donde los reclamos y llamados de atención del ciudadano condicionan la empatía del profesional, situaciones negativas cuyo resultado originan una débil cultura organizacional por la presencia de acciones erróneas, como ausentarse del área de trabajo o llegar impuntual a la jornada laboral, de acuerdo con Chand (2018):

La cultura organizacional engloba la manera en que se desarrollan las prácticas empresariales, comportamiento, actitudes y demás factores intangibles en la gestión de la organización, la cultura interna es el componente principal para determinar si el clima laboral es adecuado o no ideal.

Las consecuencias del absentismo o impuntualidad del personal en el área médica es un aspecto importante que la gestión del Centro de Salud “Caracol” debe considerar, porque afecta el desempeño laboral e imposibilitan el logro de la misión y filosofía empresarial, la cual consiste en ser una institución que oferte servicios médicos mediante una atención de calidad, responsable y oportuna, donde el problema de la ausencia del personal en horas de trabajo, afecta el proceso de agendamiento de citas en la designación de un día específico por los inconvenientes presentados en la gestión del talento humano del área de salud. Según Perdiguero (2018) "La gestión del talento consiste en administrar y potenciar los resultados y objetivos que se plantee una organización" (p. 184).

La ausencia de los galenos médicos durante los horarios de atención del centro salud, denota el débil control interno de la institución para mitigar los problemas descritos, además,

demuestra que no existe una planificación y coordinación adecuada con los profesionales dedicados a la oferta y promoción de la salud, donde el absentismo del talento humano revela el bajo nivel de compromiso del profesional médico para atender a personas con complicaciones de salud, que asisten a la institución para recibir una atención oportuna y bajo estándares de bioética, lo cual no ha sido posible, para Nuñez (2017) la bioética consiste en el estudio de prácticas éticas en el desarrollo de las actividades de salud. Lo citado es importante para la atención al usuario.

Una de las debilidades de mayor relevancia que demuestra un bajo nivel en el desempeño laboral del talento humano del Centro de Salud “Caracol” se origina en el proceso de agendamiento de citas, el cual gran parte de las actividades de dicho procedimiento se realiza de forma manual, se entrega un tickets con el día y la hora de la cita médica, luego es registrado en el equipo de cómputo, sin embargo, se presentan situaciones que debilitan el cumplimiento de la agenda de citas, una de ellas se debe a la ausencia del galeno, otra radica en la inadecuada suficiencia del personal, porque ser el único establecimiento en la parroquia provoca la visita de centenares de personas con diversos problemas de salud.

La poca suficiencia del personal en las áreas de salud, influye en la presencia de personas con citas médicas en periodos de tiempo inadecuados de 15 días, un mes o más, factores que de forma indudable afecta la atención al usuario, porque la persona cuando se le notifica que será atendido en periodos de tiempo inapropiados, se siente inconforme con la atención brindada, además, cuando no hay disponibilidad de consultas médicas también se debe a la poca coordinación con los profesionales de salud, debido a que realizan actividades laborales de forma particular, lo cual son condiciones inapropiadas donde el desempeño laboral no será el adecuado. Según Silva (2018):

El desempeño laboral es considerado un criterio relevante para determinar el nivel de compromiso del talento humano, es decir, el desempeño de la persona influye en la productividad de toda la organización, motivo por el que las organizaciones del siglo XXI establecen indicadores de gestión.

En el proceso de agendamiento de citas también se suscitan problemas en la gestión documental, debido a que en determinado momento las personas no pueden ser atendida de forma oportuna por el extravío o pérdida de la carpeta médica, lo cual obliga a que el procedimiento para la toma de signos vitales, o conformar el historial clínico se realice de nuevo, acciones que denotan las debilidades identificadas en el desempeño laboral de las personas, cuando suceden este tipo de contextos, al galeno médico se le dificulta brindar una atención oportuna porque no posee antecedentes sobre los problemas de salud del paciente.

Cuando se presentan problemas en la gestión documental de las carpetas médicas, dicha acción genera la presencia de otro tipo de conflictos, como la débil atención con los demás pacientes, porque ya se mencionó durante la investigación que el Centro de Salud “Caracol” no posee un talento humano extenso para responder de forma adecuada la demanda de servicios médicos, por tal razón, cuando se retrasa la atención al usuario por inconvenientes en la gestión documental, los demás individuos se impacientan por el tiempo prolongado de espera para ser atendidos, al extremo de generar conflictos internos con los profesionales de salud, de acuerdo con Navarrete & Arguedas (2015):

La gestión documental permite la administración sistémica y ordenada de todo el archivo que posee la organización, con el propósito de encontrar de forma rápida la documentación que se requiere, el desarrollo adecuado de la gestión documental permite optimizar el tiempo en la búsqueda de un archivo.

El área de Estadística es el lugar donde mayores problemas se presentan en la gestión del centro de salud, que evidencian el débil desempeño laboral de los miembros de la organización. Una de las formas de agendar una cita se realiza por medio del Call Center, donde el ciudadano separa su cita médica en un día determinado, pero el inconveniente se presenta cuando no se actualizan los registros en la agenda programada, lo cual impide coordinar con el profesional de la salud una atención oportuna, dicho contexto provoca la visita del ciudadano a la institución y no sea atendido o en su defecto se re programe su cita médica.

Cuando no se cumple una cita médica generada por la inadecuada coordinación o planificación de las personas encargada de gestionar los registros de agendamiento, es un causal relevante que provoca en el paciente adoptar una actitud de reprobación por la inadecuada atención recibida, donde el inadecuado desempeño laboral en el proceso de agendamiento de citas influye en la satisfacción del usuario y deterioro de la imagen institucional. Para Aced (2018) la imagen corporativa es la percepción de la persona externa por la forma en que se desarrollan las actividades organizacionales, es decir, consiste en la representación mental de la persona. Lo expresado permite resaltar que la cultura organizacional inadecuada afecta la imagen de la casa médica.

Otra de las debilidades identificadas en la atención al usuario, es el inadecuado trato ofrecido a las personas con problemas de salud que asisten al centro médico, donde en ocasiones por la extensa cola de usuarios a la espera de la separación de un turno o cita médica, la persona encargada en el área de Estadística no posee niveles adecuados de empatía, producto de la sobrecarga de funciones, porque el Centro de Salud recibe la visita de un gran número de personas, el cual se incrementa en temporadas invernales por la presencia de enfermedades virales o cualquier otra complicación, motivo por el cual, al no atenderse de

forma rápida las personas realizan reclamos que desencadenan una reacción en el profesional de salud y se deterioran las relaciones humanas. Para Sánchez (2018):

Las relaciones humanas comprenden las interacciones que se ejecutan en la organización, las cuales deben ser caracterizadas por conductas y comportamientos adecuados para el desarrollo de las actividades bajo un trabajo en equipo, cuya misión es el logro de un objetivo en común.

El profesional de salud, tanto en las especialidades de enfermería, Medicina General, Odontología, Obstetricia, entre otras más, deben poseer vocación de servicio, que permita brindar una atención de calidad, sin embargo, aquello se ve afectado cuando la afluencia de personas se incrementa, lo cual genera en el personal de enfermería encargado del área de Estadística, manejo de historial clínico y agendamiento de citas, una sobrecarga de funciones, debido a la poca suficiencia de personal, motivos suficientes que influyen en la presencia de un talento humano con estrés o síndrome de burnout e imposibilitan un proceso de atención adecuado.

El desempeño laboral suele afectarse por factores intangibles propios del ambiente de trabajo, como los reclamos generados por los pacientes cuando se sienten inconformes con la atención brindada, por acciones poco comunes como la preferencia en atender a personas conocidas por el profesional de salud sin respetar el agendamiento de una cita previa o las personas que se encuentran en la sala de espera, lo expresado denota falta de ética profesional y débiles acciones de control interno para evitar la presencia de la situación descrita. De acuerdo con Torres (2015):

La ética profesional es el valor intrínseco que debe poseer el individuo cuando realiza sus actividades en el ámbito laboral y engloba las responsabilidades, derechos, honorarios,

dignidad, respeto y cumplimiento de bases normativas direccionadas al control del comportamiento en el desarrollo de la profesión.

Durante el proceso de investigación se identificaron situaciones negativas generadas por el débil desempeño laboral del talento humano del Centro de Salud “Caracol”, para fundamentar lo expresado se narra el siguiente hecho particular: Existen pacientes agendados por medio del Call Center en una día y hora específica, pero cuando llegan a la institución se encuentran con la novedad de que ya hay un grupo de personas en sala de espera con el mismo horario de atención, por lo que se generan conflictos entre pacientes al momento del regreso de los médicos de su hora de almuerzo, donde se exige el respeto del orden de llegada, pues los usuarios hacen alusión en la hora de la consulta que agendaron por medio del Call-Center, lo cual no siempre se cumple por la débil planificación y organización de la persona encargada en agendar las citas médicas. Según Monsalve (2018):

El proceso de planificación consiste en la estructuración de acciones mediante el desarrollo de planes estratégicos que permitan el logro de los objetivos de la organización en un determinado periodo de tiempo, la planificación ayuda a establecer el direccionamiento que debe seguir la institución.

La presencia de conflictos internos entre pacientes y con los profesionales de salud demuestran como la impericia laboral de la persona encargada de la agenda de citas médicas, genera problemas con influencia directa en el clima laboral del Centro de Salud “Caracol”, es importante manifestar que la situación problemática descrita se da por el inadecuado control y administración de todas las solicitudes receptadas de los habitantes del sector que poseen la necesidad de atención médica, donde la persona encargada de dicha tarea no actualiza en la base de datos la información de agendamiento de citas, lo cual imposibilita una atención oportuna.

La investigación direccionada a identificar los factores de riesgo que afectan el desempeño laboral en el Centro de Salud “Caracol” ha hecho posible determinar que no sólo en el área de Estadística se presentan problemas relacionados con el rendimiento colectivo de la institución, sino también en la especialidad de Odontología, donde esta área no se encuentra dotada de equipos médicos necesarios para el desempeño laboral óptimo del profesional de salud, como taladro dental, lámpara de iluminación intraoral, sonda de exploración o periodontal, contexto que imposibilita brindar una atención médica adecuada, además, la institución también posee inconvenientes con el servicio de agua potable y energía eléctrica.

La ausencia de equipos médicos en el área de Odontología necesarios para una atención de calidad que mejore la salud bucal del paciente, genera en las personas que poseen citas médicas agendadas no ser atendidas por las debilidades citadas, factores negativos que condicionan el desempeño laboral del talento humano de la organización y de forma paralela se convierten en situaciones que empañan la administración del Centro de Salud “Caracol” donde la gestión interna no han implementado acciones necesarias para erradicar las debilidades mencionadas en la investigación.

Diversos estudios realizados por organismos estatales como el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y Ministerio de Salud Pública, reflejan datos históricos del incremento del número de mujeres embarazadas en la sociedad actual, dicha situación social no está exenta la parroquia rural Caracol, motivo por el cual se requiere que el centro de salud estudiado cuente con profesionales capacitados que brinden una asistencia médica personalizada en aquellas personas que se encuentran en estado de gestación, sin embargo, lo narrado es una meta pendiente para la gestión del centro médico.

En la Parroquia Caracol las mujeres en proceso de gestación representan un segmento de la población que requiere de asistencia médica oportuna y al ser el Centro de Salud “Caracol”

el único establecimiento del sector, la demanda de servicios médicos en el área de Obstetricia incrementa, pero el problema que impera en la institución recae nuevamente en la poca suficiencia de personal, donde solo existe una persona para atender a mujeres embarazadas, aquel contexto limita una atención oportuna.

El Centro de Salud “Caracol” también posee inconvenientes en el área de Farmacia, debido a que los usuarios cuando requieren de medicamentos estipulados en la prescripción médica elaborada por el profesional de salud, esto no es posible, porque al área farmacéutica no cuenta con medicinas necesarias acorde a las necesidades del paciente, lo descrito no solo denota el problema del centro médico, también de todo el sistema de salud, puesto que la situación mencionada es una debilidad de diferentes casas médicas, pero es indudable, que si la gestión de la institución predestina esfuerzos para implementar acciones de control interno, en cierta medida se podrá solucionar y alcanzar mejores estándares de calidad en la atención al usuario. Según Blández (2016):

El control interno es una fase del proceso administrativo que ayuda al logro de los objetivos institucionales por medio del desarrollo normal de las actividades, además permite el aseguramiento del activo empresarial, mediante el monitoreo constante de los procesos desarrollados por la gestión.

La ausencia de equipos médicos, o deteriorados en el Centro de Salud “Caracol” impiden que el desempeño laboral sea efectivo, donde se ha identificado como principales hallazgos la ausencia de materiales médicos, equipos de oficina en buen estado y bienes muebles necesarios para la oferta de servicios de salud, adicional de aquello también se encuentra el problema de suministro de medicinas y fármacos caducados, todo lo descrito es producto de una débil administración del inventario o activo fijo de la organización. Para Cruz (2017) “el

inventario son todos los bienes con los que cuenta una empresa para el desarrollo de sus actividades” (p. 10). Si el centro de salud no posee los materiales médicos o bienes muebles en estado óptimo, dificulta el proceso de atención al usuario.

Los problemas relacionados con el inventario de materiales de medicina, demuestran la existencia de un talento humano que no posee un perfil laboral acorde al desarrollo de competencias administrativas, porque a pesar de ser una institución de salud, también se considera como empresa de derecho público donde se administran recursos empresariales del Estado, motivo por el cual debe de existir una administración adecuada de cada uno de los equipos médicos y demás materiales necesarios en la oferta de servicios médicos, la situación descrita obliga la elaboración de informes correspondientes para ser transmitido al Distrito de Salud 12D01, con el objetivo de solicitar el adecuado suministro de aquellos implementos trascendentales en el proceso de atención médica.

Durante el estudio investigativo se le consulta a los usuarios sobre las debilidades que presenta el centro de salud, y uno de los hallazgos detectados es el requerimiento de la presencia de médicos con especialidades de Pediatría, porque existen niños con necesidades de atención médica por algún tipo de afectación en su salud y al no haber galenos con la especialidad descrita los menores tienen que ser atendidos por profesionales de Medicina General, lo narrado permite inducir que la gestión del centro de salud no ejecuta planes estratégicos para identificar las principales necesidades de los pacientes. Además, en múltiples oportunidades las personas reciben como parte de su diagnóstico la realización de exámenes de laboratorio, pero este no es posible porque la casa de salud no cuenta con aquella área.

La satisfacción del usuario en el Centro de Salud “Caracol” se condiciona por problemas de ausencia del personal médico, agendamiento de citas incorrectos, equipos médicos obsoletos y por el débil diseño organizacional, el cual no cuenta con áreas específicas como un Laboratorio Clínico o especialidades de Pediatría, sin embargo, se destaca que aquello no depende de forma exclusiva de la gestión interna de la casa de salud, pero si se realizan las acciones pertinentes, en gran medida se mitigaran los problemas descritos con el propósito de mejorar el desarrollo normal de las actividades laborales.

Otra de las situaciones problemáticas identificadas en la gestión organizacional del Centro de Salud “Caracol” se suscita cuando los pacientes necesitan de una referencia médica para ser derivados a un especialista de Hospital, el problema se origina cuando la valoración médica tarda en emitirse entre 8 a 15 días, en incluso en periodos de tiempo prolongados, donde las causas de aquello se dan por descuido de los profesionales de salud y administración inadecuada del archivo, lo cual imposibilita encontrar el proceso con prontitud, factores negativos que una vez más reflejan los problemas en el desempeño laboral de los profesionales de salud.

Los problemas descritos demuestran que en el Centro de Salud impera una administración empírica sin la implementación de fases administrativas para el desarrollo organizacional, como planeación, organización, dirección y control, lo cual se constituye como una de las causas principales en la presencia de debilidades internas como descoordinación con los galenos médicos, gestión documental y administración del activo fijo. En función de lo descrito se interpreta que el desempeño laboral no solo se condiciona por la falta de responsabilidad del talento humano, sino también del inadecuado ambiente de trabajo por factores subjetivos como las relaciones humanas, conflictos internos y por el contexto físico como utilización de equipos médicos obsoletos o de infraestructura inadecuada.

A todas las debilidades descritas se menciona que el Centro de Salud “Caracol” no cuenta con un sistema de categorización de emergencias como el triaje; la ausencia de este tipo de herramienta en el proceso de atención al usuario revela la administración poco efectiva que posee el establecimiento, debido a que existen personas que necesitan ser atendidos de urgencias, y no es posible, por lo que afectan el clima laboral, donde las personas presentan reclamos porque no se prioriza la atención según la complicación médica de la persona.

El Centro de Salud “Caracol” a pesar de ser una institución de atención de primer nivel con problemas en la gestión de las actividades administrativas y operativas, se destaca, que al ser el único establecimiento de la parroquia, permite el acceso de servicios médicos asistenciales en Medicina General, Obstetricia y Odontología, los cuales pueden ser potencializados por medio de una planificación y control interno de las acciones desarrolladas por el talento humano, para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la percepción ciudadana sea positiva. Rico & Sacristan (2018) manifiestan que los objetivos institucionales son resultados, sean de naturaleza cualitativa o cuantitativa que se logran en un periodo de tiempo mediante el uso de recursos empresariales.

Al ser el centro de salud la única casa médica de la parroquia Caracol, provoca un gran número de visitas los cuales no pueden ser atendidos bajo un ambiente adecuado, debido a que la sala de espera solo posee capacidad para 20 personas, lo cual limita el proceso de atención al usuario e impacta en el desempeño laboral, porque el congestionamiento de visitas condicionan el desarrollo normal de las actividades, además se tiene que gestionar de forma adecuada la atención mediante protocolos establecidos en el profesional de la salud, en el que se debe primar principios de ética, valores, respeto y calidad, algo que no siempre se cumple en la institución.

En la institución médica no existe un manual de atención al usuario, donde se defina de forma clara las acciones a desempeñar por parte del profesional de salud, con el objetivo de establecer indicadores de desempeño para lograr una oferta de servicios médicos por medio del desarrollo de procesos automatizados, por tal razón, se constituye en una de las causas que afecta el desempeño laboral de los miembros de la institución, por la presencia de debilidades en la realización sinérgica de las actividades administrativas y médicas.

Mediante el desarrollo de la investigación se aplicó como técnica la observación directa, herramienta que permite identificar que el Centro de Salud presenta un ambiente externo inadecuado, con la presencia de maleza en sus alrededores, fuente de generación de insectos que pueden afectar la salud, además, el suministro de energía eléctrica en determinados momentos se suspende, lo cual imposibilita una atención permanente, mientras que el acondicionamiento de cada una de las áreas no poseen equipos tecnológicos necesarios para la creación de un ambiente propicio en el desarrollo de las actividades y las sillas de la sala de espera no se encuentran en buen estado.

Los problemas descritos repercuten en el desempeño laboral de los miembros de la institución, donde el clima laboral se condiciona por la presencia de reclamos por parte del usuario y limitaciones en la infraestructura del lugar, los cuales se constituyen en los factores más influyentes del rendimiento laboral de forma individual y colectiva, sin embargo, también existe la presencia de debilidades relacionadas al compromiso de los profesionales de salud, que impiden que las acciones internas se desempeñen con niveles de productividad adecuados. Navas (2018) Expresa que el rendimiento laboral se afecta por el estrés y las condiciones en que se desarrollan las actividades. Por ello, lo descrito denota cuán importante es el ambiente interno.

La presencia de todos los problemas analizados en el caso de estudio, permiten determinar que la persona encargada de la administración del centro de salud, no implementa acciones que ayuden en el control de las actividades que deterioran la imagen institucional de la organización, como el desarrollo de capacitaciones sobre lo importante que son las relaciones humanas, con el objetivo de mejorar el proceso de atención y desarrollo de procedimientos administrativos, puesto que las situaciones identificadas se presentan por la endeble gestión, la cual carece de una planeación estratégica donde se establezcan los lineamientos organizacionales para el cumplimiento de la visión institucional.

CONCLUSIONES

El Centro de Salud “Caracol” posee debilidades en la gestión del talento humano, debido a que existen profesionales del área de salud que no cumplen con el horario de trabajo y se ausentan en la jornada laboral, lo que afecta el proceso de atención al usuario y debilita el desarrollo normal de las actividades del centro médico, además genera que la percepción ciudadana se deteriore por el comportamiento y actitudes erróneas por parte del talento humano.

El agendamiento de citas por medio del Call Center no se ejecuta de forma adecuada debido a que la persona encargada del registro de la agenda de citas no actualiza las solicitudes realizadas por las personas que requieren de los servicios médicos que ofrece la institución, lo que ha ocasionado que existan usuarios que tenga el mismo día, hora y especialidad en la cita médica agendadas, lo cual es un contexto que denota el inadecuado desempeño laboral del Centro de Salud Caracol.

La gestión documental de la institución médica presenta inconvenientes en el manejo del archivo de forma ordenada y cronológica, lo cual genera que se extravíen carpetas y el galeno no pueda obtener el historial clínico de la persona, acción que desencadena no poder ser atendido de forma adecuada, además la administración interna posee debilidades en el control de bienes, materiales y medicamentos de la institución, contexto que imposibilita una atención de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aced, C. (2018). *Relaciones públicas 2.0: cómo gestionar la comunicación corporativa en el entorno digital*. Barcelona : Editorial UOC.

Blández , M. (2016). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital UNID.

Carrasco, S. (2018). *Guía práctica de atención al cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

Chand, S. (2018). *Inspira: Cómo crear una cultura organizacional poderosa*. Madrid : Whitaker House.

Colucci, E. (2015). *Estrategia Metodológica para el Desarrollo Curricular de la Especialización en Gestión del Talento Humano en las Organizaciones*. La Habana : Editorial Universitaria.

Cruz, A. (2017). *Gestión de Inventarios*. Málaga: Editorial IC.

Monsalve, G. (2018). *Planificación de operaciones de manufactura y servicios*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.

Navarrete , M., & Arguedas, L. (2015). *Gestión de la documentación jurídica y empresarial*. Madrid: Editex.

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

Núñez, I. (2017). *La bioética: un camino para el presente*. México: ITESO.

Perdiguero, M. (2018). *Apoyo Administrativo a la Gestión de Recursos Humanos*. Málaga :
Editorial IC.

Rico, M., & Sacristan , M. (2018). *Fundamentos empresariales*. Madrid: ESIC Editorial.

Sánchez, E. (2018). *Claves para entender las relaciones internacionales*. Barcelona: Editorial
UOC.

Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño
del capital humano*. México : 3Ciencias.

Torres, Z. (2015). *Introducción a al Ética*. México: Grupo Editorial Patria.

ANEXOS



Anexo 1. Encuesta dirigida a los Usuarios del Centro de Salud Caracol

1. El tiempo de espera para ser atendido por el personal del subcentro de salud al momento de agendar una cita ha sido:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

2. El profesional cumple con el horario de atención establecido en el subcentro de salud.

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

3. ¿Cuánto tiempo espero desde que tomo el turno hasta que fue atendido por el profesional?

- Horas
- Minutos

4. ¿Cree usted que el subcentro de salud cuenta con todo el equipo necesario para brindarle una buena atención?

- Sí No



5. En general como considera la atención en el subcentro de salud de la Parroquia

Caracol.

Excelente

Muy Buena

Bueno

Regular

Mala



Anexo 2. Entrevista dirigida a la Presidenta del Centro de Salud Caracol

1. ¿Puede describir brevemente su trabajo y área de responsabilidad?

2. ¿Cree usted que la falta de equipos es primordial para el desempeño laboral en el subcentro de salud?

3. Si hubiese que cambiar algo para mejorar los servicios médicos ofrecidos al paciente del establecimiento ¿que sería?

4. ¿Cómo maneja los reclamos e inquietudes de los colaboradores de este establecimiento?

5. Considera que tiene el nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido en este establecimiento ¿Por qué?

Anexo 6. Ficha de Observación aplicada Centro de Salud Caracol

Ítems	Si	No	Tal vez
Organización en los departamentos			
Infraestructura adecuada			
Equipos y materiales necesarios			
Personal suficiente y comprometido			
Espacio físico de espera adecuado			
Asientos necesarios y cómodos			
Puntualidad al momento de brindar atención			
Entrega completa de medicinas			