

Work Climate and its relationship in the user services of the Bahía Maternal and Child Health Center and Emergencies.

Clima Laboral y su influencia en los servicios de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía.

Autores:

Ing. Zambrano Cedeño, Luis Antonio

Ingeniero comercial, estudiante de la Maestría de Administración de Empresas, Instituto de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí, Mención Administración de Empresas. Portoviejo-Ecuador.



lzambrano2142@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-0571-8842>

Mag. Rosillo Suarez, Azucena Nancy

Ingeniera Comercial y Magister en Gerencia Educativa, Estudiante de doctorado en Ciencias Empresariales. Docente principal de la Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo-Ecuador



nancy.rosillo@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-3198-5661>

Citación/como citar este artículo: Zambrano Cedeño, Luis Antonio. y Rosillo Suarez, Azucena Nancy. (2023). Clima Laboral y su influencia en los servicios de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía, 7(1), 1895-1918.

<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.1.2023.1895-1918>

Fechas de recepción: 25-ENE-2023 aceptación: 8-FEB-2023 publicación: 15-MAR-2023



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo analizar la influencia del clima laboral y su relación con la calidad de atención en los usuarios que acuden al Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía, para ello la metodología utilizada fue cuali-cuantitativa de tipo descriptiva y correlacional que permitió sustentar desde el componente teórico y determinando las características del contexto objeto de estudio, para lo cual se diseñaron instrumentos dirigidos a 136 personas que conforman el personal de salud y 112 usuarios que accedieron a ser parte de la recopilación de la información. Los resultados obtenidos evidenciaron debilidades en factores como ambiente de trabajo en equipos, oportunidades de crecimiento y reconocimiento laboral factores que inciden en los niveles de satisfacción laboral del personal por lo que afecta en la dotación del servicio de salud en los usuarios que recalcan deficiencias en el trato cordial, desaprobación en la información médica recibida siendo consecuentes con aspectos como los tiempos de atención, la falta de equipos y la asignación de medicamentos. Por lo que es concluyente que el clima laboral mantiene una relación negativa que afecta la atención a los usuarios.

Palabras claves: Relación Laboral, atención médica, usuarios, centros de salud.

Abstract

The objective of this research is to analyze the influence of the work environment and its relationship with the quality of care for users who come to the Maternal and Child Health and Emergency Center Bahía, for which the methodology used was qualitative-quantitative, descriptive and correlational, allowing support from the theoretical component and determining the characteristics of the context under study, for which instruments were designed for 136 people who make up the health staff and 112 users who agreed to be part of the collection of information. The results obtained showed weaknesses in factors such as team work environment, opportunities for growth and job recognition, factors that affect the levels of job satisfaction of the staff, which affects the provision of health services to users who emphasize deficiencies in the cordial treatment, disapproval in the medical information received, being consistent with aspects such as the time of care, lack of equipment and the allocation of medicines. Therefore, it is conclusive that the work environment maintains a negative relationship that affects user care.

Keywords: Labor relations, medical care, users, health centers.

Introducción

Desde el enfoque ético de las economías globalizadas, el clima laboral se ha convertido en uno de los factores más importante para alcanzar los objetivos y metas institucionales, ya sea pública o privada, en toda organización se evidencia la influencia en el desempeño de los colaboradores y por ende se traduce en la calidad de la atención del público por el cual se oferta.

El estudio del clima laboral se direcciona a las interacciones entre los individuos o grupos que trabajan dentro de una organización y donde la reciprocidad de acciones que se viabilizan de manera interna propicia la generación de un servicio. Desde el sector de la salud el clima de trabajo toma algunos matices que impactan en la calidad y pertinencia en la atención al usuario; ya que, a partir de los criterios de desempeño, la motivación, y la adopción de niveles de resiliencia ante los contextos cambiantes propician cambios en la cultura de trabajo institucional y en la dotación de sus servicios.

En estudios gerenciales realizados en el Dirección Departamental de Salud de Córdoba en Colombia la problemática se centró en que el 48% del personal considera que no se los incentiva para alcanzar objetivos y metas; 28% señaló que no se da el entrenamiento adecuado al personal novel; el 20% señala que hay problemas con los medios de comunicación; el 17% considera que no se siente motivado para el mejoramiento de los procesos de trabajo; el 25% indicó tener problemas en contar con un área óptima para el desarrollo de sus actividades, los datos enfatizan que estos factores afectan la calidad del servicio a los pacientes por lo que impulsa la necesidad de buscar mecanismo que permita adaptar al personal a los cambios que puede presentar el contexto de trabajo (Argel et al., 2022, p. 45)

En investigaciones realizadas en el Servicio de emergencias de Hospitales públicos de Chiclayo en Perú, aplicadas a 42 funcionarios del área determinaron en un 66,7% que el clima laboral es promedio y el 11,9% consideró que el clima laboral en el servicio como no favorable, el 66,7% recalca que su grado de satisfacción es moderado, por lo que se resalta que a pesar de las dificultades del contexto, el personal de enfermería toma sentido de resiliencia a fin de adaptarse y brindar un servicio de salud que beneficie al usuario. (Oblitas, 2020, p. 26).

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en convenio de cooperación con el Programa de Asistencia Técnica de la Organización Mundial del Trabajo (OMT) realizado el 2020, cuyo diagnóstico sobre el clima laboral muestra la percepción de sus funcionarios muestra los siguientes resultados: en relación laboral el 67% está bajo la modalidad de contrato o con nombramiento provisional, el 50% estimó que no tiene estabilidad laboral; valorando el ambiente de equipo de trabajo el 52% señala que ocasionalmente sus criterios con escuchados; en lo referente a las oportunidades de crecimiento personal y profesional el 71% estuvo de acuerdo con esa afirmación, sobre el sentido de pertenencia el 97% aseguró que se siente orgulloso de trabajar en el IESS, el 51% indicó que ocasionalmente los

superiores generan un buen ambiente de trabajo, el 59% indicó que ocasionalmente o nunca se promueve el reconocimiento laboral (OMT, 2020, 41-47).

Al analizar el clima laboral y la calidad de la atención en el Centro de Salud del IESS de Cotacachi, la problemática propició los siguientes resultados referidos a la percepción del clima laboral, al considerar la pertinencia el 46% se siente poco satisfecha ante el reconocimiento que le da la institución, el 30% señala que se siente poco motivado; en el indicador de comunicación el 38% se siente poco satisfecho por los medios de comunicación y por no recibir información sobre su desempeño en el trabajo; en el indicador de cooperación el 31% indica que es poco satisfactorio las derivaciones en las reuniones de trabajo; en lo correspondiente en la relación con el jefe inmediato el personal señala en un 70% que esta poco satisfecho o insatisfecho con aspectos como el reconocimiento en el logro de metas, retroalimentación en el trabajo, en la escucha y atención a sugerencias (Terán, 2020, p. 69).

Terán (2020) también señala en su investigación que el nivel de insatisfacción de los usuarios es del entre el 7 al 10% que considera elementos como la atención médica, provisión de equipos médicos, abastecimiento de medicamento, infraestructura, accesos y limpieza; estableciendo que desde la percepción del usuario registra niveles de insatisfacción del 10% en la resolución de problemas; por lo que es concluyente que estos factores determinan un clima laboral positivo y de crecimiento profesional para los funcionarios del centro de salud ya que afecta en las apreciación pacientes.

En un estudio realizado en las direcciones de Salud Pública de la Provincia de Manabí a 420 funcionarios del área administrativa en cuyos resultados se centraron en que el 70% indicaron que las actividades laborales son poco estimulante; el 76% indica que el servicio son motivo de poco orgullo; el 80% no tiene una definición clara de la visión, misión y valores institucionales; el 80% considera que la responsabilidades de los puestos no están bien definidas; el 74% indica que no existen guías de trabajo que sean orientadoras de las normas y procedimientos; 77% no percibe un trato justo; el 29% indica que existe muy poco una relación de trabajo armoniosa entre los compañeros; convirtiéndose en elementos decisores que de mejorar incentivan el sentido de realización y confiabilidad del personal a fin de dar sentido de productividad en generar un servicio integral a los usuarios y pacientes de los centros de salud (Palacios, 2019, p.135)

Desde el contexto del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias de Bahía el problema percibido se centra en el aumento en los niveles de ausentismo que ha generado la sobrecarga laboral a fin de mantener la atención efectiva al paciente, este aspecto ha generado ciertas situaciones conflictivas a partir de desacuerdos entre miembros de las distintas áreas lo que dificulta el clima de trabajo y a su vez propicia una percepción negativa en el usuario por los tiempos extendidos en la dotación del servicio o por aspectos referidos a la atención directa con el paciente en la articulación de los procedimientos necesarios que permitan consolidar la calidad de la atención. Basados en estos antecedentes el problema de investigación fundamenta científicamente soluciones a las dificultades que se mantienen en la institución ¿De qué manera el clima laboral repercute en la atención de salud de los usuarios?

Antecedentes que se justifican al fomentar conocimientos que sirven de base para aplicarlos al centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía, y con ello indicar las relaciones directas, entre los trabajadores e indirectas entre los usuarios y el personal de la Institución de salud, esto hará posible la necesidad de analizar y tomar en cuenta como elemento prioritario el clima laboral para mantener como una institución altamente competitiva como es hasta la fecha. Al existir un clima laboral favorable la calidad de atención al cliente también será de mejor calidad.

El presente trabajo tiene la finalidad de analizar la influencia del clima laboral y su relación con la calidad de atención en los usuarios que acuden al Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía, ante lo cual se precisa establecer los componentes teóricos que sustentan el clima laboral y su impacto en el servicio de salud, determinar las características de la calidad en la atención a los usuarios, aspectos que permitan incidir en el desarrollo de buenas prácticas internas que potencien la dinámica asertiva en el ámbito laboral de la institución.

Desde el enfoque establecido por Chiavenato (2009) señala que el clima laboral es una característica de la cultura que cada organización aprende a relacionarse y cooperar con su entorno, por lo que la define como “la sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes, proveedores, etc.” (p.126), por lo que traduce que las características ambientales ya sean percibidas o experimentadas influyen en su accionar y en su comportamiento.

Autores como Carrión et al. (2022), señalan la importancia de conocer las características instauradas dentro del entorno del trabajo, cuando señalan que:

El clima laboral ha sido conceptualizado a nivel individual y grupal, en el primer caso, se trata de los efectos psicológicos positivos o negativos que se pueden generar en un trabajador dependiendo del clima laboral en el que este inmerso; en el segundo caso se basa en las percepciones de los trabajadores que son compartidas entre los miembros de la organización, es decir, un trabajador puede influir positiva o negativamente dentro del entorno laboral y su rendimiento (p.3).

Mendoza (2008) menciona que la teoría de clima laboral desarrollada por Likert establece que “el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativos y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción (p.25), el énfasis que tiene la percepción de los trabajadores ya que de esto depende la motivación al trabajo y el sentido de pertinencia de este hacia su empleador y por ende determina las actitudes y comportamientos resultantes ante diversas situaciones.

Muller (2018) desde sus estudios sobre el estrés laboral, indaga que uno de los factores que lo promueve es el clima laboral negativo determinando que “la calidad de este clima influye directamente en la satisfacción del trabajador y por ende en la productividad, señala que este tipo de ambiente ocasiona situaciones de conflicto, malestar y genera bajo rendimiento aportando en un 48% como factor estresante (p.11), siendo imperativo sostener que un clima positivo en el trabajo debe mantener características constantes y dinámicas que

promueva la estabilidad y la organización en los diversos momentos y situaciones que se puedan presentar.

En lo concerniente a los factores que inciden en el clima laboral, Rojas et al. citando a Méndez señalan en sus mediciones que estos están referidos a: 1) estructuración de la tarea o el grado de los procesos para el desarrollo del trabajo; 2) responsabilidad en el cumplimiento integral desde los valores gerenciales; 3) recompensa y reconocimiento como incentivo a la eficiencia; 4) desafíos profesionales en la autonomía y toma de decisiones; 5) relaciones referidas a la cooperación y apoyo de los grupos; 6) manejo de conflictos; 7) identidad corporativa; y, 8) liderazgo que encamine un buen clima de trabajo (Rojas et al., 2020, p. 28).

En este marco se enfatiza que hay una percepción negativa del clima laboral y busca determinar los aspectos recurrentes que pueden profundizar las situaciones descritas, considerando que desde el sector de la salud es imperativo establecer los enfoques que toma el clima laboral desde su impacto a nivel macro o institucional, a nivel meso referente a las relaciones de grupos y micro a nivel individual, siendo consecuente la importancia que toma determinar las principales variables que influyen en el mismo como el desempeño profesional, la rotación del personal, la satisfacción del trabajo, que son características que determinantes en las percepciones de los consumidores o clientes (Chiavenato, 2009, p.21).

El tipo de liderazgo influye en el clima laboral de los centros de atención sanitaria clasificándolos como coercitivo, autocrático o de marca pasos, considerados de impacto negativo; a diferencia indica que los de tipo afiliativo orientados a crear lazos entre grupos de trabajo y pueden ser efectivos en caso de conflictos internos, los democráticos que fomentan la comunicación, y el tipo coaching que busca el desarrollo del personal, estos últimos descritos como positivos para promover la armonía y el entusiasmo institucional (Rojas et al., 2020, p. 31).

En toda organización de asistencia sanitaria se pueden presentar conflictos entre el personal médico y otros agentes de salud relacionado con áreas administrativas, siempre relacionadas a la falta de una definición de las responsabilidades, así como de generar en el personal una clara descripción de las aptitudes necesarias para la prestación del servicio (Organización mundial de la salud, 1996, p.12).

La atención en salud está enmarcada desde los parámetros de seguridad y calidad, aspectos que son consecuentes y obligatorios desde las normativas técnicas y éticas que corresponden a la prestación del servicio, el sistema de salud propicia procedimientos que articulan el grado en la atención a la salud de las personas, por lo que demanda una combinación de actuaciones que permitan articular y gestionar los entornos asistenciales necesarios para minimizar los riesgos en el cuidado del usuario (Ministerio de Salud Pública del Ecuador-MSP, 2016, p.10).

Terán, citando a Donabedian definen que, la atención en salud requiere el logro de indicadores de calidad que se dan a partir del cumplimiento de las normas establecidas, las cuales deben estar direccionadas desde tres componentes básicos que son: la atención técnica que propicia el servidor de la salud desde su conocimiento práctico y procedimental; el

manejo de las relaciones interpersonales entre el servidor y el usuario donde priman elementos como la comunicación y la asertividad en la dotación del servicio; y, el ambiente físico de la atención donde es esencial contar con espacios agradables y confortables así como los insumos necesarios para dar operatividad del servicio, donde el entorno juega un papel esencial en la percepción del paciente (Terán, 2020, p.38).

Desde un soporte ético la atención en salud esta direccionada como un servicio inalienable y que está sujeta a normativas internacionales y nacionales que establecen la atención en salud para el usuario como un derecho tangible, sustentados desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) en su artículo 25 señala que “toda persona tiene derecho a un nivel adecuado de vida que asegure la asistencia médica y los servicios sociales necesarios”; siendo consecuente la Constitución de la República de Ecuador determina en artículo 32, que “la salud es un derecho que garantiza el Estado” (p.37).

La Ley Orgánica de Salud en su artículo 7 literal a, establece que “acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud”; en consecuencia, la Ley de Derecho y amparo del paciente en su artículo 2, sobre derecho a una atención digna señala que “todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía” (p.2).

Los articulados señalados precisan que la atención en salud considerar la satisfacer las necesidades inmediatas de cuidado asistencial como un acto que consiste en conseguir una atención sanitaria óptima que beneficie al usuario y logre la calidad y satisfacción en el proceso.

Material y métodos

Esta investigación presenta un enfoque cuali-cuantitativo, tiene un alcance descriptivo y correlacional, debido a que se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio; así como buscar asociar las mismas. Se tomo en consideración encuestar a las 136 personas que laboran en el Centro de Salud Materno Infantil y Emergencia de Bahía. Lo que significa el total de la población, debido a que en un ambiente de trabajo es necesario conocer la opinión de todos sus actores encontrándose distribuida de la siguiente manera:

Tabla 1.

Distribución del personal en los diferentes departamentos del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía

Cargo	Número de personas	Porcentajes
Directo Administrativo	2	1%
Médicos especialistas	43	32%
Laboratorista Clínico	11	8%
Enfermero	30	22%
Oficinista	20	15%
Limpieza	12	9%
Otros	18	13%
Total	136	100%

Nota: Datos compilados por el área de Recursos Humanos del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía.

La recolección de la información se procedió al diseño de cuestionarios de encuestas al personal que labora en el Centro de Salud Materno Infantil y Emergencia de Bahía a fin de establecer los parámetros que permitan determinar el nivel de clima laboral en la institución, de igual manera se enfatiza la importancia de considerar las percepciones de los usuarios y paciente que se atiende en las instalaciones a fin de valorar el nivel en los servicios de atención que estos requieren.

Resultados

La investigación aplicada en el Centro de Salud Materno Infantil y emergencia de Bahía, dirigida al personal conformado por 136 personas que labora en la institución, cuyo instrumento de encuesta enfatiza los indicadores que permiten estimar el clima laboral como son la estabilidad laboral, ambiente en el equipo de trabajo, oportunidades de crecimiento, sentido de pertinencia ambiente de trabajo y reconocimiento laboral, estandarizados por la Organización Internacional del Trabajo y que han sido adaptados al contexto objeto de estudio (OIT, 2020).

Se debe indicar que considerando la variable sobre la calidad del servicio del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencia de Bahía se aplicó el instrumento de encuesta a los usuarios para establecer los parámetros correspondientes a la dimensión humana relacionada al trato y las relaciones interpersonales del personal ante la atención a los usuarios de igual manera lo referido a la dimensión técnica que permita establecer la calidad en la dotación del servicio de salud; para lo cual considerando la demanda de usuarios, la recolección de la información se realizó en la semana del 17 al 21 de octubre teniendo como característica de inclusión a aquellos participantes que sean usuarios asistentes al centro de salud y que estén de acuerdo en participar en el estudio por lo que se logró recopilar la información de 112 personas.

Análisis de los Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos y el análisis producto de las encuestas aplicadas al personal del Centro de Salud Materno Infantil y emergencia de Bahía.

La estabilidad laboral hace referencia a la permanencia en el tiempo para el trabajador, ante ello, la tabla 1 evidencia que el 71% de los consultados indican que, si tienen estabilidad laboral, 36% señalan que no y el 3% expresan que talvez; en la pregunta sobre las oportunidades de ascenso el 68% consideran que sí, y el 32% determinó que no.

Los resultados enmarcan que para la mayoría del personal la estabilidad laboral es percibida como positiva, pero se enmarca que una parte considerable del personal posee nombramientos provisionales o contratos eventuales lo que determina la escasa seguridad en la permanencia de los trabajadores.

Tabla 1.

Estabilidad laboral

<i>Preguntas</i>	<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
¿Tiene usted estabilidad laboral en su puesto?	Si	96	71%
	No	36	26%
	Talvez	4	3%
¿Considera que puede tener oportunidades de ascenso en su trabajo?	Si	93	68%
	No	43	32%
	Talvez	0	0%

Fuente: Personal del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía.

Elaborado por: Autores de la investigación.

El ambiente en el equipo de trabajo se la precisa como la percepción de los trabajadores en relación con la integración de actividades que se obtiene de forma cotidiana, ante ello la tabla 2 se centró en conocer la percepción sobre las opiniones que estos dan en una actividad laboral determinada, ante ello el 49% indicó que sus opiniones si son escuchadas, el 47% determinó que no, y el 4% dijo que talvez; también se dio vital importancia al nivel de cooperación interdepartamental por lo que los resultados establecieron que en un 56% mencionaron que si se fomenta la colaboración, el 43% indicó que no y el 1% señalo que poco. Los datos exponen que gran parte del personal considera que no se propicia un buen ambiente de trabajo en equipo lo que permiten por lo que desde las distintas áreas escasamente hay un trabajo cohesionado que permita mejorar la eficiencia en la atención.

Tabla 2.

Ambiente en el equipo de trabajo

<i>Preguntas</i>	<i>Alternativas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
¿Sus opiniones son escuchadas?	Si	67	49%
	No	64	47%
	Poco	4	3%
¿Se fomenta la cooperación entre los diferentes departamentos?	Si	76	56%
	No	59	43%
	Poco	1	1%

Fuente: Personal del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía.

Elaborado por: Autores de la investigación.

Las oportunidad de crecimiento comprende el conjunto de articulaciones dentro de la institución que permite el ascenso o promoción en el trabajo para una mejor remuneración, por lo que la tabla 3 muestra tres aspectos de diagnóstico, la primera pregunta sobre la percepción de oportunidades de crecimiento en la institución los encuestados señalaron en un 47% que no se evidencian estas oportunidades, el 37% indicó que si las hay, y el 35% expresó que son muy pocas; se consultó si estos se adaptan a los cambios del entorno para cubrir las necesidades de los usuarios, a lo que el 49% mencionó que no se precisan cambios, el 33% reveló que se incorporan muy pocos, y el 25% determinó que sí; por último al preguntar sobre si la institución promueve acciones para el desarrollo de las capacidades del personal, el 44% dijo que son pocos los procesos de formación que gestiona la institución, el 29% señalaron que sí, y el 27% estableció que no.

Desde el análisis de los datos obtenidos resalta que la mayoría el personal considera que su crecimiento profesional está garantizado en la institución, cabe indicar que entre los

aspectos que requiere tomarse en consideración están referidos a considerar las necesidades de los usuarios y en el fortalecimiento en los procesos de capacitación que permitan la mejora de las capacidades del personal en sus distintas áreas de trabajo.

Tabla 3.

Oportunidades de crecimiento.

<i>Preguntas</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
¿Identifica usted oportunidades de crecimiento?	Si	64	47%
	No	37	27%
	Poco	35	26%
¿Se adaptan a los cambios del entorno para cubrir las necesidades de los usuarios?	Si	25	18%
	No	66	49%
	Poco	45	33%
¿La institución promueve acciones para el desarrollo de las capacidades del personal?	Si	40	29%
	No	36	27%
	Poco	60	44%

Fuente: Personal del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía.

Elaborado por: Autores de la investigación.

El sentido de pertinencia del personal converge con el sentido que desarrolla cada trabajador al sentirse identificado con los valores institucionales, por lo que la tabla 4 reseña los siguientes datos: por lo que al preguntar sobre el sentimiento de orgulloso de trabajar en el IESS el 60% indicó estar orgulloso, y el 54% determinó que no; esto se complementa con la pregunta sobre la satisfacción que siente por el trabajo que realiza donde el 59% señaló que sí y el 41% determinó que no; además se preguntó si tienen las habilidades necesarias para el desarrollo de su trabajo respondiendo en un 62% expresó que sí tiene las habilidades requeridas y el 38% mencionó que no. Los datos demuestran que solo una cuarta parte de los consultados mantienen dificultad en desarrollar el sentido de pertenencia por lo que no comparten los valores y objetivos de la institución.

Tabla 4.

Sentido de pertinencia

<i>Preguntas</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
¿Se siente usted orgulloso de trabajar en el IESS?	Si	82	60%
	No	54	40%
	Poco	0	0%
¿Se siente satisfecho del trabajo que realiza?	Si	80	59%
	No	56	41%
	Poco	0	0%
	Si	84	62%

¿Considera que tiene las habilidades necesarias para desarrollar su trabajo?	No	52	38%
	Poco	0	0%

Fuente: Personal del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía.

Elaborado por: Autores de la investigación.

El ambiente de trabajo es esencial para el desarrollo de las actividades de trabajo ya que subyace desde la experiencia laboral que el personal construye en relación e integración de las distintas áreas de trabajo, ante ello la tabla 5 reseña los siguientes resultados, al preguntar sobre el ambiente de trabajo que generan los superiores el 38% mencionó que no se genera un buen ambiente de trabajo, el 63% indicó que sí, y el 16% percibe que es poco; al indagar sobre los comentarios de los usuarios son considerados para mejorar la atención 40% dijo que no, el 31% indico estar de acuerdo, y 31% mencionó que pocas veces son consideradas; para la pregunta sobre los jefes que promueven los valores y el código ético en la institución las respuestas fueron 48% que no, el 31% expresó que son pocas las ocasiones en que promueven los valores o el código ético, y el 21% determinó que sí lo hacen.

Los datos demuestran que, para una parte importante del personal del centro de salud, el ambiente de trabajo está determinado por la participación de los jefes departamentales para promover los valores y el código ético de la institución, así también de estos depende integrar las recomendaciones de los usuarios y necesidades percibidas que permita optimizar la calidad del servicio.

Tabla 5.

Ambiente de trabajo

<i>Preguntas</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
¿Sus superiores generan un buen ambiente de trabajo?	Si	63	46%
	No	50	38%
	Poco	23	16%
¿Los comentarios de los usuarios son considerados para mejorar la atención?	Si	42	31%
	No	54	40%
	Poco	40	29%
¿Los jefes promueven los valores y el código ético para un trabajo armónico?	Si	29	21%
	No	65	48%
	Poco	42	31%

Fuente: Personal del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía.

Elaborado por: Autores de la investigación.

El reconocimiento laboral converge en las iniciativas que la institución implementa para fortalecer los comportamientos y las prácticas asertivas del trabajo bien realizado, ante ello la tabla 6 evidencian los siguientes resultados: en la pregunta sobre el reconocimiento

del trabajo el 51% mencionó que no se realizan, el 25% indicó que se realizan muy pocas veces, y el 24% determinó que sí se llevan a cabo en la institución; además se precisó la pregunta que considera que el trabajo le permite crecer personal y profesionalmente el 49% indicó que no, el 30% señaló que pocas veces, y el 21% mencionó que sí. Los resultados son determinantes ya que enmarcan que para la mayoría de empleados, la institución escasamente implementa procesos que permita el reconocimiento laboral por lo que en muchos casos se limitan a cumplir con lo dispuesto sin generar elementos que permitan mejorar su rendimiento.

Tabla 6.

Reconocimiento laboral

<i>Preguntas</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
¿Se reconoce su trabajo?	Si	33	24%
	No	69	51%
	Poco	34	25%
¿Considera que su trabajo le permite crecer personal y profesionalmente?	Si	28	21%
	No	67	49%
	Poco	41	30%

Fuente: Personal del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía.

Elaborado por: Autor de la investigación.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos y el análisis producto de las encuestas aplicadas a los usuarios del Centro de Salud Materno Infantil y emergencia de Bahía.

En la atención de los centros de salud la dimensión humana es requerida para identificar las necesidades del usuario a fin de proporcionar el máximo de bienestar, por lo que la tabla 7 detalla sobre el trato que recibió fue cordial los encuestados respondieron que un 48% estar de acuerdo, 33% expresan estar poco de acuerdo, el 19% indica estar muy de acuerdo; al considerar si el personal contaba con los instrumentos para la atención el 45% menciona estar de acuerdo, el 32% muy de acuerdo y el 23% poco de acuerdo; en la consigna respetaron su turno el 55% indicó estar de acuerdo, el 28% muy de acuerdo, 13% poco de acuerdo y el 4% nada de acuerdo; al preguntar respetaron su privacidad el 49% respondió de acuerdo, 38% muy de acuerdo, 8% poco de acuerdo y el 5% nada de acuerdo; al considerar si recibió información completa, oportuna y entendida el 57% indicó estar de acuerdo, el 21% poco de acuerdo, el 17% muy de acuerdo y el 5% nada de acuerdo.

Tabla 7.

Dimensión Humana

<i>Preguntas</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
El trato que recibió usted fue cordial	Muy de acuerdo	21	19%
	De acuerdo	54	48%



	Poco de acuerdo	37	33%
	Nada de acuerdo	0	0%
El personal que le atendió a usted, contaba con todos los instrumentos para la atención	Muy de acuerdo	36	32%
	De acuerdo	50	45%
	Poco de acuerdo	26	23%
	Nada de acuerdo	0	0%
Respetaron su turno	Muy de acuerdo	31	28%
	De acuerdo	62	55%
	Poco de acuerdo	15	13%
	Nada de acuerdo	4	4%
Respetaron su privacidad	Muy de acuerdo	42	38%
	De acuerdo	55	49%
	Poco de acuerdo	9	8%
	Nada de acuerdo	6	5%
Recibió información completa, oportuna y entendida	Muy de acuerdo	19	17%
	De acuerdo	64	57%
	Poco de acuerdo	23	21%
	Nada de acuerdo	6	5%

Fuente: Usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía.

Elaborado por: Autor de la investigación.

En la tabla 8 al considerar la dimensión técnico científico se refiere a la calidad del servicio de salud en la aplicación del conocimiento médico que permita proporcionar el máximo beneficio al usuario, ante ello se debe indicar que los resultados en la mayoría de las preguntas realizadas indican estar totalmente de acuerdo o de acuerdo por lo que se debe establecer el índice de desacuerdo en los encuestados; es así que en la pregunta recibió orientación sobre su enfermedad resalta que el 21% y 9% que están poco o nada de acuerdo; al consultar si solucionaron sus problemas de salud el 18% y 4% indicaron estar poco o nada de acuerdo; en el parámetro hubo provisión de medicamentos el 48% indico estar poco de acuerdo y el 9% nada de acuerdo; otro aspecto fue el tiempo adecuado de la revisión médica y es que para el 13% expresó estar poco de acuerdo y el 5% nada de acuerdo; también se consultó sobre el tiempo de espera en la atención para lo cual el 28% indicó estar poco de acuerdo y el 5% nada de acuerdo.

Tabla 8.

Dimensión Técnico Científica

<i>Preguntas</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Recibió orientación sobre su enfermedad y tratamiento por parte del médico que le atendió	Muy de acuerdo	36	32%
	De acuerdo	43	38%
	Poco de acuerdo	23	21%



	Nada de acuerdo	10	9%
Solucionaron sus problemas de salud	Muy de acuerdo	36	32%
	De acuerdo	51	46%
	Poco de acuerdo	20	18%
	Nada de acuerdo	5	4%
Hubo provisión de medicamentos	Muy de acuerdo	21	19%
	De acuerdo	27	24%
	Poco de acuerdo	54	48%
	Nada de acuerdo	10	9%
El personal que le atendió se tomó el tiempo suficiente para su revisión médica	Muy de acuerdo	40	36%
	De acuerdo	51	46%
	Poco de acuerdo	15	13%
	Nada de acuerdo	6	5%
El tiempo de espera le pareció buena	Muy de acuerdo	27	24%
	De acuerdo	49	44%
	Poco de acuerdo	31	28%
	Nada de acuerdo	5	5%

Fuente: Usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía.
 Elaborado por: Autor de la investigación.

La tabla 9 reseña la dimensión del entorno que está direccionado a las condiciones físicas del centro de salud refiriéndose a los ambientes iluminados, ventilados y limpios, desde este parámetro es importante recalcar que solo una pequeña proporción de los usuarios consultados indicaron estar en desacuerdo, acentuando las inconformidades en el parámetro de la calidad de los equipos utilizados para la atención del servicio.

Tabla 9.

Dimensión del entorno

<i>Preguntas</i>	<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Le parece a usted limpio y ordenado los ambientes y los servicios higiénicos	Muy de acuerdo	54	48%
	De acuerdo	52	46%
	Poco de acuerdo	3	3%
	Nada de acuerdo	3	3%
Le parece a usted iluminado los ambientes del centro médico	Muy de acuerdo	57	51%
	De acuerdo	52	46%
	Poco de acuerdo	0	0%
	Nada de acuerdo	3	3%
Le parece a usted que existe ventilación en las salas de esperas y demás ambientes	Muy de acuerdo	43	38%
	De acuerdo	66	59%
	Poco de acuerdo	0	0%



	Nada de acuerdo	3	3%
El centro de atención de Salud cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio	Muy de acuerdo	36	32%
	De acuerdo	50	45%
	Poco de acuerdo	15	13%
	Nada de acuerdo	11	10%
Las instalaciones físicas del centro de atención son cómodas y visualmente atractivas	Muy de acuerdo	42	38%
	De acuerdo	64	57%
	Poco de acuerdo	3	3%
	Nada de acuerdo	3	3%

Fuente: Usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía.

Elaborado por: Autor de la investigación.

Discusión

Dentro del crecimiento organizacional de toda empresa se precisa la permanencia de un clima laboral saludable, siendo este un aspecto esencial que promueve los espacios de innovación en la búsqueda de la optimización de los procesos y del logro del buen rendimiento institucional; direccionado este aspecto en el servicio de salud público se convierte en un elemento sustancial que viabiliza la atención de calidad y satisfacción de las necesidades de la población demandante, aspectos esenciales que están contemplados en las normativas vigentes de atención médica a los usuarios que la requieran.

Fajardo et al. (2020), es concluyente en mencionar que “el conocimiento del clima laboral en las distintas entidades de salud suministra retroinformación en relación a los procesos que determinan los comportamientos institucionales”, este aspecto permite valorar la importancia que desde el ámbito directivo en identificar las conductas y actitudes de los miembros y establecer estrategias que permitan estabilizarlas a fin de generar la motivación laboral y mejorar el rendimiento en los niveles de salud.

En este sentido, es importante recalcar que para mantener un clima laboral positivo, es necesario valorarlo desde los aspectos intervinientes, es así que desde los resultados obtenidos se enmarcan que el 64% no sienten que sus opiniones son escuchadas y el 43% indica que no se fomenta la cooperación siendo características en la conformación de equipos de trabajo dados en los grupos departamentales o a nivel institucional y es que desde los estudios de Lapo y Bustamante (2018) señalan que “el comportamiento prosocial está relacionado con la cooperación y la calidad en el servicio al paciente las cuales son influidas por las actitudes mediadoras”,

Este aspecto implica también considerar el análisis del ambiente de trabajo institucional desde la cohesión institucional, ante ello se evidencia que más del 50% de los encuestados mencionan que sus jefes no promueven los valores y el código ético por lo que en ciertos momentos hay la escasa pertinencia en estos en generar un buen ambiente de trabajo, siendo un aspecto que no permite mejorar la atención de salud en los usuarios; ante esto Tirado et al. (2020) indican la importancia de “regular las relaciones intra y extra laboral que permita mantener un entorno propicio para el crecimiento personal y profesional del personal” (p. 442), lo que determina que la relevancia que tiene una adecuada gestión interna de los jefes o directivos para implementar los procesos desde las normativas y que permita promover un ambiente asertivo.

Y es que para obtener un buen ambiente de trabajo, donde se logre cohesionar las habilidades cooperativas de los equipos departamentales, se debe precisar el rol de líderes de los jefes quienes ejercen la incidencia positivamente en la transformación de las conductas y comportamientos, ya que son los que enfatizan los procesos desde el apoyo y orientación que estos pueden proveer a sus subalternos siendo un elemento que aporta en la proyección del profesionalismo para el cumplimiento de las funciones y procedimientos necesarios para canalizar la atención a los usuarios (Adriazola et al., 2019).

Otro aspecto determinado en la investigación corresponde al 51% indica la carencia en el reconocimiento laboral y el 49% señala la escasa precisión en acciones que promuevan el crecimiento personal y profesional, en este aspecto Jaimes (2020) indica que “el reconocimiento justo y beneficioso para los trabajadores conllevan al aumento en la satisfacción y motivación laboral”, en este aspecto se requiere la implementación de acciones que permitan aumentar el desarrollo personal y de bienestar individual elementos como son la estabilidad o el otorgar incentivos que promuevan el sentido de pertenencia en el personal.

Otro aspecto relacionado a lo anterior el desarrollo de procesos que permitan generar oportunidades de crecimiento profesional en el personal y es que para el 44% de los consultados indican que son pocas las acciones que generen el desarrollo de las capacidades y competencias del empleado a fin de mejorar sus habilidades e innovarse desde su área de trabajo, y el 49% mencionan que no se adaptan a los cambios del entorno para cubrir las necesidades de los usuarios, siendo estos aspectos los que inciden en la motivación del personal y su apreciación de las posibles oportunidades de crecimiento profesional que se pueden dar en la institución (Cabrera et al., 2021).

En relación a lo anterior el sentido de pertinencia se convierte en la punta de lanza que promueve la motivación en el trabajo a través del nivel de identificación que tenga el trabajador con la institución ante ello se precisa en el estudio que el 43% no sienten satisfacción del trabajo que realizan, por lo que se contrasta con lo mencionado por Cabrera et al. (2021) cuando determina que la satisfacción laboral “es un estado emocional placentero resultante de la percepción subjetiva desde la experiencia laboral del sujeto”, complementando además que “es un factor fundamental para un desempeño eficiente y es vital para la prestación de servicios de mayor calidad a la población que se atiende” (p.34). Sin duda, estos aspectos se relacionan con la percepción de los usuarios desde la dimensión humana ya que al tener un personal que de manera gradual desarrollan una apreciación negativa del servicio de salud ofertado sustentado en que el 33% desaprueban la forma del trato y el 26% están en desacuerdo con la información recibida por parte del personal de salud; este aspecto enfatiza en la problemática percibida por los usuarios desde la dimensión técnica donde se establece la desaprobación del 57% en la provisión de medicamentos, del 30% en la orientación médica proporcionada y en la dimensión del entorno donde se enfatiza en un 23% de los equipos escasamente son adecuados para la atención, y el 33% referente al tiempo de espera, aspectos que afecta la percepción del servicio por lo que se evidencia el déficit de recursos siendo una debilidad que impacta la prestación del servicio en atención al usuario, estos aspectos son determinantes para establecer la relación entre el clima laboral, la seguridad en la atención y la calidad de la atención en el centro de salud (Adriazola et al., 2019; Fajardo et al., 2020).

Conclusiones

Mediante el análisis descriptivo generado desde el componente teórico y los datos obtenidos permitió obtener el agrupamiento de ítems para la correlación de las variables intervinientes en el estudio, lo que logró establecer las características del clima laboral y de la percepción de los usuarios del centro de salud.

Por lo que es concluyente que el clima laboral mantiene una relación negativa que afecta la atención a los usuarios, por lo que entre las debilidades de mayor relevancia están la falta de escucha activa de los aportes del personal, el fomento de la colaboración que fortalezcan el ambiente de trabajo positivo, también destaca el reconocimiento laboral y la falta de percepción de tener oportunidades de crecimiento profesional, aspectos que afectan el sentido de pertenencia en el personal.

Estos aspectos inciden en la percepción del usuario en relación al trato cordial y a la dotación de la información oportuna y completa, desde lo técnico se evidencia inconformidades con los tiempos de atención tanto en la espera como en la revisión médica, así como en el provisionamiento de medicinas, estos aspectos hacen énfasis en la responsabilidad de los directivos en acentuar procesos que mitiguen estos factores a fin de proporcionar niveles de satisfacción en la atención a los usuarios.

Referencias bibliográficas

- Andriazola-Díaz, F., López-Hermosilla, M., Rojas-Pérez, R., Bustamante, M., (2019). Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule, Chile. *Revista Empresarial* 13(1), 13-21. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7021662.pdf>.
- Argel-Torres, M. A., Correa-De Hoyos, P., Santamaría-Berrio, J. E., (2022). Estrategias Gerenciales de promoción del Clima Laboral en una dirección departamental de Salud en Colombia durante Pandemia por Covid-19, 2021. Tesis de Especialización. Universidad de Córdoba. Colombia. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/6177>
- Cabrera, M., Castro, J., González, L., Jiménez, S., Barranca, A., (2022). Satisfacción laboral en prestadores de Servicios Social del Centro de Estudios y Servicios en Salud. *Rev. Mex. Medicina Forense*, 7(1):1-38. <https://revmedforense.uv.mx/index.php/RevINMEFO/article/view/2941/4837>
- Carrión-Bósquez, N. G., Castelo-Rivas, W. P., Alcívar-Muñoz, M. M., Quiñonez-Cedeño, Lisbeth Paulina, & Llambo-Jami, Henry Santiago. (2022). Influencia del COVID-19 en el clima laboral de los trabajadores de la salud en el Ecuador. *Revista Información Científica*, 101 (1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332022000100009&lng=es&tlng=en.
- Chiavenato, I., (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. The McGraw-Hill, Segunda edición. México. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Fajardo-Aguilar, G., Almache-Delgado, V., Olaya-Santos, H., (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *RCUISRAEL* (7)1. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862020000100153&script=sci_arttext
- Jaimés - López, S., (2020). Diagnostico del clima laboral en el Centro Oftalmológico VGR S. S. S. de Floridablanca Santander y propuesta de intervención a partir de los resultados obtenidos. Tesis de Grado. Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8915/INFORME%20FINAL.%20STEFFANY%20JAIMES%20PROTEGIDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Lapo-Maza, M., Bustamante-Ubilla, M., (2018). Incidencia del clima organizacional y de las actitudes laborales en el comportamiento prosocial de los profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *Información tecnológica* (29)5, 245-258.

<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00245.pdf>

Mendoza-Malca, J, W., (2018). Síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del Centro de Salud Mochumi-Lambayeque. Tesis de Maestro en gestión de los Servicios de Salud. Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32094/mendoza_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Salud Pública (MSP) (2016). Seguridad del Paciente – usuario. Quito - Ecuador. <https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf>

Ministerio de Salud Pública (MSP), (2014). Ley de derechos y amparo del paciente. Quito – Ecuador. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ANEXO-3.-LEY-DE-DERECHOS-Y-AMPARO-DEL-PACIENTE.pdf>

Ministerio de Salud Pública (MSP), (2015). Ley Orgánica de Salud. Quito – Ecuador. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>

Muller-Larrea, J., (2018). Estrategia para el manejo del estrés laboral para mejorar el clima laboral del personal médico y administrativo del Hospital de Clínicas de La Paz. Tesis de Maestría. Universidad Mayor San Andrés. Bolivia. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/20792/TE-1324.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Oblitas-Guerrero, S. M., (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de un hospital público de Chiclayo, Perú. *Revista Experiencia Médica* (6)1, p. 23-27. https://www.researchgate.net/profile/Susan-Oblitas-Guerrero/publication/340410584_Clima_laboral_y_satisfaccion_del_profesional_de_enfermeria_en_el_servicio_de_emergencias_de_un_hospital_publico_de_Chiclayo_Peru/links/5f7392ad458515b7cf587600/Clima-laboral-y-satisfaccion-del-profesional-de-enfermeria-en-el-servicio-de-emergencias-de-un-hospital-publico-de-Chiclayo-Peru.pdf

Organización de Naciones Unidas (ONU), (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos.

<https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/spanish>

Organización Internacional del Trabajo – OIT, (2020). Consulta a funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sobre la gobernanza, cobertura, calidad y sostenibilidad del IESS. Oficina de la OIT para los Países Andinos.

https://ilo.primo.exlibrisgroup.com/discovery/delivery/41ILO_INST:41ILO_V2/1271069960002676

Organización Mundial de la Salud, (1996). El ejercicio de la enfermería. Informe de un Comité de expertos de la OMS. Ginebra.

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41914/9243208608_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palacios-Molina, D. L., (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador. Tesis Doctoral en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas-Martínez, C. P., Martínez-Bustos, P. S., Niebles-Nuñez, W. A., (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia). *Revista Espacios* 41(32),

<http://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p03.pdf>

Terán, J., (2020). Clima laboral y calidad de atención en salud en el Centro de Salud tipo A IESS, Cotacachi. Tesis de Magister en Gerencia de los Servicios de Salud. Universidad Técnica del Norte.

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

Tirado-Vides, M., Cudris-Torres, L., Redondo-Marín, M., Jiménez-Ruíz, L., (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clio América* 14(27), 441-453.

<https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/cliomerica/article/view/3763/2783>



Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior, proyecto, etc.