UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – IESS, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

AUTOR: ABEL EFRÉN MEJILLÓN MEJILLÓN

LA LIBERTAD – ECUADOR

2018

TEMA:

ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – IESS, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.

AUTOR:

MEJILLÓN MEJILLÓN ABEL EFRÉN

TUTOR:

BENAVIDES ARTURO RODRÍGUEZ

Resumen

El presente trabajo comprende el análisis crítico que atraviesa la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Santa Elena, en cuanto al manejo del clima organizacional por lo cual se ha planteado la propuesta que comprende el analizar los factores que inciden en el desempeño laboral de la institución a fin de emitir sugerencias que fomenten un clima agradable e incremento del desempeño institucional. En cuanto a la metodología aplicada se utilizó la investigación exploratoria de tipo mixta que permitirá indagar sobre el clima que maneja el IESS con la finalidad de conocer la realidad del desempeño de sus colaboradores y emitir interpretaciones basados en datos estadísticos. Para la obtención de información relevante se utilizó herramientas investigativas como encuestas y entrevistas que permitieron conocer el punto de vista de los trabajadores en base al manejo del clima organizacional y su influencia en el desempeño de funcionarios. Por otra parte los resultados o información obtenida se analizaron con la finalidad de propiciar la fundamentación bibliográfica aplicada.

Palabras Claves: Clima organizacional y desempeño laboral.

TEMA:

ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – IESS, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.

AUTOR:

MEJILLÓN MEJILLÓN ABEL EFRÉN

TUTOR:

BENAVIDES ARTURO RODRÍGUEZ

Abstract

The present work includes the critical analysis that crosses the Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Santa Elena, regarding the management of the organizational climate for what has been proposed the proposal that includes the analysis of the factors that affect the work performance of the institution in order to issue suggestions that encourage pleasant weather and increased institutional performance. Regarding the applied methodology, exploratory mixed-type research was used to investigate the climate that the IESS manages with the purpose of knowing the reality of the performance of its collaborators and issuing interpretations based on statistical data. In order to obtain relevant information, we used investigative tools such as surveys and interviews that allowed us to know the point of view of the workers based on the management of the organizational climate and its influence on the performance of officials. On the other hand, the results or information obtained were analyzed with the purpose of promoting the applied bibliographic foundation.

Keywords: Organizational climate, job performance

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del trabajo de titulación, "ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – IESS, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017", elaborado por el Sr. ABEL MEJILLÓN MEJILLÓN, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Ing. Arturo Benavides Rodríguez

PROFESOR GUÍA

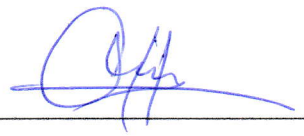
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de titulación denominado: "**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – IESS, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**", elaborado por **Mejillón Mejillón Abel** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



MEJILLÓN MEJILLÓN ABEL EFRÉN

C.C. No. 2400004434

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida y las fuerzas que me brinda para seguir adelante, lo que ha permitido cumplir mi etapa de estudio superior.

Por otra parte, a mis padres Modesto Mejillón y Maura Mejillón, por ser mis pilares fundamentales en la vida y mi respaldo incondicional durante estos años de preparación. A mis hermanos por su apoyo emocional en todo momento y por enseñarme a valorar las oportunidades de la vida.

A los docentes de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena por los conocimientos impartidos en las aulas de clases.

También agradezco al talento humano del IESS de Santa Elena por la apertura brindada en las instalaciones y por la acogida pertinente en la extracción y recopilación de información.

Abel

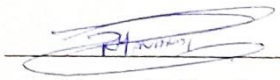
DEDICATORIA

Al ser el primero en mi familia en obtener un título de nivel superior, dedico este trabajo a mis hermanos, para motivarlos a luchar por sus sueños y anhelos. A mi sobrino Misael por ser un impulso, que pese a su corta edad sé que verá en su familia un ejemplo de lucha y perseverancia.

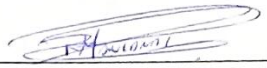
Al talento humano de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Santa Elena por ser parte del proceso propuesto en el presente trabajo de titulación.

Abel

TRIBUNAL DE GRADO

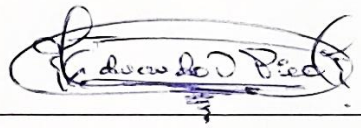


Econ. Margarita Panchana Panchana Mft.
DECANA DE LA FACULTAD DE (e)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

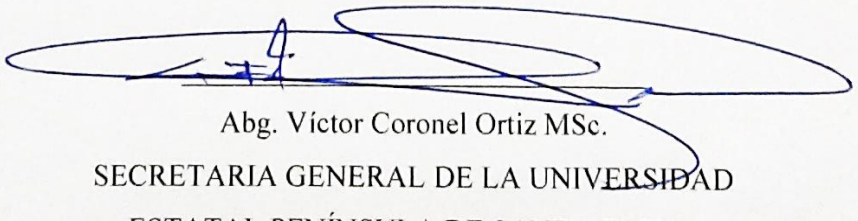


Econ. Margarita Panchana Panchana Mft.
DIRECTORA DE LA CARRERA (e)
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ing. Arturo Benavides Rodríguez Mgs
DOCENTE TUTOR DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Lic. Eduardo Pico Gutiérrez MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Abg. Víctor Coronel Ortiz MSc.
SECRETARIA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD
ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

CONTENIDO

Tema: i
Resumen i
Tema: ii
Abstract ii
Tribunal de Grado vii
Introducción 1
Capítulo I 9
Marco teórico 9
1.1. Revisión de la literatura 9
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos 16
1.2.1. Clima organizacional 16
1.2.1.1. Trabajo en equipo 17
1.2.1.2. Productividad empresarial 19
1.2.1.3. Satisfacción laboral 20
1.2.2. Desempeño laboral 22
1.2.2.1. Asignación de tareas 23
1.2.2.2. Comunicación organizacional 24
1.2.2.3. Infraestructura empresarial 26
1.3. Fundamentos filosóficos, sociales, psicológicos, legales: 28
1.3.1. Filosóficos. 28
1.3.2. Sociales 28
1.3.3. Psicológicos 29
1.3.4. Legales 30
Constitución de la República del Ecuador, año 2008 30
Plan Nacional del Buen Vivir, año 2013-2017 31
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (Ley No. 2000-21) 32
Capítulo II 35
Materiales y métodos 35
2.1. Tipos de investigación 35
2.2. Métodos de la investigación 36
2.3. Diseño de muestreo 37
2.4. Población 37

2.5. Diseño de recolección de datos 39
a) Técnicas: 39
b) Instrumentos: 39
Capítulo III 40
Resultados y discusión 40
3.1. Análisis de datos 40
3.1.1. Resultados de las entrevistas dirigidas al Director y a los 5 jefes departamentales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. 40
3.1.2. Resultados de las encuestas dirigidas a funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Provincia de Santa Elena. 43
3.1.3. Resultados de las encuestas dirigidas a usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. 57
3.2. Limitaciones 71
3.3. Resultados 71
3.3.1. Verificación de hipótesis 74
3.4. Nombre de la propuesta 78
3.4.1. Objetivo de la propuesta 78
3.4.2. Estructura propuesta 78
3.4.3. Trabajo en equipo 79
3.4.5. Desarrollo personal 80
3.4.6. Incentivos motivacionales 80
3.5. Análisis del costo beneficio del proyecto 85
3.6. Presupuesto total del proyecto 85
3.7. Beneficios 86
Conclusiones: 88
Recomendaciones: 89
Bibliografía 90
Anexos 94
Fotos 101
Presupuesto 104
a) Materiales 104
b) Financieros 104
c) Total Presupuesto 104
Cronograma de actividades 105

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Población usuaria 37
Cuadro 2: Muestra 38
Cuadro 3: Género de los funcionarios 43
Cuadro 4: Cargo de los funcionarios 44
Cuadro 5: Repercusión del compañerismo en el clima organizacional 45
Cuadro 6: Trabajo en equipo 46
Cuadro 7: Perfil profesional 47
Cuadro 8: Capacitación para fortalecimiento de labores 48
Cuadro 9: Aportación de Ideas 49
Cuadro 10: Labores y responsabilidades 50
Cuadro 11: Delegación de responsabilidad y autoridad 51
Cuadro 12: Equidad en las tareas 52
Cuadro 13: Comunicación Asertiva 53
Cuadro 14: Mecanismo de Comunicación 54
Cuadro 15: Materiales y equipos 55
Cuadro 16: Infraestructura 56
Cuadro 17: Género 57
Cuadro 18: Modalidad del afiliado 58
Cuadro 19: Relación entre funcionarios 59
Cuadro 20: Repercusión del clima organizacional dentro de la Institución 60
Cuadro 21: Personal necesario para atención a usuarios 61
Cuadro 22: Personal capacitado 62
Cuadro 23: Prestación de servicios 63
Cuadro 24: Lugar de trabajo 64
Cuadro 25: Cumplimiento de funciones 65
Cuadro 26: Servicio oportuno 66
Cuadro 27: Mecanismo de comunicación 67
Cuadro 28: La comunicación en el proceso del servicio 68
Cuadro 29: Equipamiento de oficina 69
Cuadro 30: Instalaciones adecuadas 70

Cuadro 31: Resumen del procesamiento de los casos 75
Cuadro 32: Tabla de contingencia 76
Cuadro 33: Pruebas de chi-cuadrado 77
Cuadro 34: Plan de mejora del trabajo en equipo 81
Cuadro 35: Plan de mejora de comunicación 82
Cuadro 36: Plan de mejora para el desarrollo personal 83
Cuadro 37: Plan de mejora de incentivos motivacionales 84
Cuadro 38: Presupuesto total del plan de mejoramiento 85
Cuadro 39: Matriz de consistencia 94
Cuadro 40: Variable independiente: Clima organizacional 95
Cuadro 41: Variable dependiente: Desempeño laboral 96

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Género de los funcionarios 43
Gráfico 2: Cargo de los funcionarios 44
Gráfico 3: Repercusión del compañerismo en el clima organizacional 45
Gráfico 4: Trabajo en equipo 46
Gráfico 5: Perfil profesional 47
Gráfico 6: Capacitación 48
Gráfico 7: Aportación de Ideas 49
Gráfico 8: Labores y responsabilidades 50
Gráfico 9: Delegación de responsabilidad y autoridad 51
Gráfico 10: Equidad en las tareas 52
Gráfico 11: Comunicación asertiva 53
Gráfico 12: Mecanismo de comunicación 54
Gráfico 13: Materiales y equipos 55
Gráfico 14: Infraestructura 56
Gráfico 15: Género del usuario 57
Gráfico 16: Modalidad del afiliado 58
Gráfico 17: Relación entre funcionarios 59

Gráfico 18: Repercusión del clima organizacional dentro de la Institución 60
Gráfico 19: Personal necesario para atención a usuarios 61
Gráfico 20: Personal capacitado 62
Gráfico 21: Prestación de servicios 63
Gráfico 22: Lugar de trabajo 64
Gráfico 23: Cumplimiento de funciones 65
Gráfico 24: Servicio oportuno 66
Gráfico 25: Mecanismo de comunicación 67
Gráfico 26: La comunicación en el proceso del servicio 68
Gráfico 27: Equipamiento de oficina 69
Gráfico 28: Instalaciones adecuadas 70
Gráfico 29: Representación gráfica del Chi - cuadrado 77
Gráfico 30: Estructura propuesta 78
Gráfico 31: Entrevista a Directora y Jefes departamentales 101
Gráfico 32: Encuestas a funcionarios 102
Gráfico 33: Encuestas a usuarios 103

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se ha vuelto un fenómeno a nivel mundial en los procesos de transformación de las empresas que buscan solucionar problemas inmersos en el crecimiento o desarrollo de las mismas, ya que atraviesan por cambios políticos, donde las entidades públicas o privadas buscan potenciar y mejorar su economía y la de los países a los que pertenecen.

En América latina, el clima organizacional ha sido considerado de gran importancia para las empresas de 13 países que la conforman tales como: México, Guatemala, El Salvador, República Dominicana, Costa Rica, Panamá, Colombia, Ecuador, Perú, Brasil, Chile, Argentina y Uruguay, donde los resultados reflejan estabilidad en los mismos, pese a la crisis política y económica que atraviesan algunos de ellos, de los cuales destacan República Dominicana seguido de Ecuador y Colombia con mayor clima organizacional (Santana & Cristancho, 2014).

En la actualidad podemos ver como las organizaciones del sector público del país pese al trabajo arduo que desempeñan sus subordinados no logran cumplir con las expectativas de quienes hacen uso de los servicios, debido al limitado impacto del trabajo en equipo, repercutiendo sobremanera en el entorno.

El clima organizacional por su parte permite identificar el entorno de ambiente físico y de talento humano que contextualiza una organización, esto a su vez aportaría con la implementación de estrategias de mejora del entorno de trabajo.

El conocimiento de la forma como afecta el clima organizacional en la organización permite al talento humano de las entidades públicas o privadas, desenvolverse en el área de manera ordenada y efectiva, tanto así que se puede decir que direcciona a la organización al éxito, mediante la aportación de ideas que proporcionan los subordinados en el compañerismo y trabajo en equipo (Escamilla, 2016).

Por esta razón surge la idea de este proyecto, que busca principalmente en el talento humano del sector público un nuevo enfoque de ver las cosas en las entidades, ya que con el desarrollo organizacional, los empleados han quedado al margen en la realización de tareas y su compromiso con las empresas es limitado. Desde el punto de vista administrativo la principal causa es la deficiente comunicación entre subordinados, para ello se ha implementado mecanismos de liderazgos con el fin de contribuir con el desempeño laboral del talento humano, para de esta manera lograr cumplir las metas planteadas en la institución.

Planteamiento del problema

En Ecuador, específicamente en la provincia de Santa Elena existen entidades públicas que brindan servicios deficientes basados en los sistemas antiguos, donde la competencia por obtener ascensos dentro de las mismas hace que los funcionarios se limiten en cubrir necesidades, existiendo prácticas de individualismo y ausencia de compañerismo, haciendo del clima organizacional un ambiente hostil y tenso, brindando un ambiente laboral inadecuado dentro de la organización.

Con el pasar del tiempo se han ido implementando capacitaciones, seminarios y talleres con la finalidad de fortalecer los servicios que prestan las instituciones de alto prestigio mismas que han ido dejando atrás la administración antigua, pues la nueva administración tiene un nuevo mecanismo que consiste no solo en cubrir necesidades sino más bien se preocupan por satisfacer necesidades, además de velar por el bienestar de sus colaboradores y el crecimiento institucional.

Dentro de las instalaciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encontró la problemática de que los servicios que se imparten a los usuarios, se vuelven tediosos, debido a la deficiente comunicación entre subordinados, limitado nivel de compañerismo y trabajo en equipo, siendo estos los puntos claves en el desarrollo de la organización y la prestación de servicios, por ello el manejo del clima organizacional se vuelve un tema de gran importancia ya que promueve el compromiso con la entidad y la ejecución de su misión.

Por tal razón se llega a la conclusión de adaptar este nuevo sistema laboral donde el manejo del clima en la organización será de gran ayuda, comprometiendo a los colaboradores con el bien común y crecimiento empresarial, ya que a medida que pasa el tiempo nuevas expectativas esperan los usuarios de los servicios públicos.

De manera crítica se puede expresar que el IESS tiene objetivos y metas que cumplir, pero pese a esto, dichos objetivos pueden volverse tediosos e inalcanzables si sus funcionarios o colaboradores no se sienten conformes con el entorno físico y laboral que se maneja debido a que el clima de la empresa está relacionado con la motivación y desempeño de sus colaboradores.

Por otra parte se conoce que es de gran importancia que las instituciones del sector público utilicen métodos que permitan mejorar los conocimientos y desempeño de sus colaboradores ya que esto a su vez contribuirá con el desarrollo de la institución.

Si bien es cierto hoy en día existen programas que generan gran aporte a las instituciones como capacitaciones, talleres y dinámicas que ayudan a las entidades a tener un mayor desempeño laboral logrando así brindar un clima organizacional armónico, además dentro de la práctica profesional contribuye con el crecimiento de las instituciones aportando de forma individual y en equipo, por ello se ha considerado estudiar el clima organizacional para mejorar no solo el rendimiento de la empresa sino también para optimizar el desempeño dentro del clima organizacional.

Con esta investigación se pretende responder a las siguientes interrogantes:

- ✓ ¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los funcionarios del IESS?
- ✓ ¿Cómo afecta el compromiso laboral en el desempeño de los funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social -IESS de Santa Elena?
- ✓ ¿De qué manera influye la motivación en el desempeño laboral del Talento humano del IESS de Santa Elena?
- ✓ ¿De qué manera influyen las instalaciones en el desempeño laboral del Talento humano del IESS de Santa Elena?

Formulación del problema científico

¿Permite el análisis del clima organizacional identificar su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS ubicada en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena?

Objetivos de la investigación:

1. **Objetivo General:**

Analizar el clima organizacional mediante un trabajo de campo que identifique la incidencia en el desempeño laboral del Talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- IESS de Santa Elena.

2. **Objetivos Específicos:**

- ✓ Analizar el clima organizacional que se desarrolla en el IESS de Santa Elena para establecer acciones correctivas en la institución.
- ✓ Diagnosticar la influencia del clima organizacional para detectar las falencias que origina el deficiente desempeño laboral de los funcionarios.
- ✓ Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral del talento humano del IESS que permitan establecer acciones de mejora a favor de la institución.
- ✓ Elaborar un plan de mejora que fortalezca el clima organizacional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Justificación

El presente trabajo es realizado con la finalidad de conocer las falencias que presentan las entidades del sector público, en cuanto al desempeño de sus trabajadores, puesto que las instituciones buscan mejorar sus servicios, pero pese a esto se ha visto que los resultados no son favorables, pues, su evidencia se refleja en la no conformidad de quienes hacen uso del mismo. Con el transcurrir del tiempo se van implementando nuevas herramientas administrativas en las organizaciones y como emisores de correcta administración organizacional, no podemos dejar de lado los problemas que se suscitan dentro de estas.

Por tal razón se plantea este trabajo, cuyo propósito se centra en dar solución a los problemas de trabajo que se presentan en las empresas y así poder brindar un servicio de calidad, que llevará a las organizaciones especialmente a las del sector público del país a la excelencia, y que estas al mismo tiempo se preparan para las generaciones futuras.

Con el análisis del clima organizacional se pretende determinar los factores que inciden en el desempeño del talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, donde los colaboradores serán beneficiarios de este estudio, para fortalecer sus conocimientos y corregir las deficiencias que presentan y de esta manera poder cumplir con los requerimientos institucionales.

Por lo tanto este estudio contribuirá con sugerencias que permitirán corregir la gestión administrativa de los servidores públicos mejorando su direccionamiento, a fin de lograr cumplir con los objetivos esperados por la institución.

El dominio de este estudio será de mucha utilidad, puesto, que permitirá a los subordinados hacer conciencia de su labor prestada y dejar de lado la competitividad entre colegas para mejorar el desempeño de la organización y el efecto en sus usuarios.

Con el conocimiento del desempeño ejecutado frente a las tareas asignadas los funcionarios emplearán métodos administrativos que mejorarán el clima organizacional dejando atrás las rutinas organizacionales, poniendo en práctica nuevos métodos que aporten no solo a la productividad de la institución, sino más bien a su crecimiento como entidad pública y extensión del IESS.

Por lo cual este estudio es considerado de gran importancia ya que permitirá descubrir el estado actual que atraviesa el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Santa Elena, que mediante el enfoque investigativo correlacional, permitirá medir el grado de correlación entre la variable dependiente Clima organizacional y su influencia en la variable independiente Desempeño laboral, para verificar de qué manera el Talento humano de la institución está siendo afectado y poder plantear estrategias que conlleven al aporte técnico y profesional del personal colaborador.

Hipótesis

El análisis del clima organizacional permite identificar su influencia en el desempeño laboral del Talento humano en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS de la Provincia de Santa Elena.

Este proyecto de investigación está constituido en su parte introductoria por el planteamiento del problema, mismo que se encuentra contextualizado por el análisis crítico, sistematización y formulación del problema, los objetivos: general y específicos, delimitación de la investigación, la respectiva justificación y la hipótesis. Además se detalla los capítulos que conforman el proyecto de investigación:

El primer capítulo abarca el marco teórico, en el que encontramos las investigaciones previas, la descripción de teorías y conceptos, los fundamentos filosóficos, sociales, psicológicos y legales.

El segundo capítulo detalla los materiales y métodos que comprenden: tipo de investigación, enfoque investigativo, población y muestra, instrumentos de recolección de datos y el diseño de recolección de información.

El tercer capítulo contiene los análisis e interpretación de resultados de las entrevistas y encuestas, limitaciones, resultados, comprobación de hipótesis, planteamiento de la propuesta de mejoramiento, su objetivo, estructura, beneficios y presupuesto, además de las respectivas conclusiones, recomendaciones y bibliografía.

Por último se detallan como anexo las matrices de consistencia operacionalización de las variables, instrumentos de recolección de información, fotos de evidencia de recolección de información, presupuesto del trabajo de investigación, y cronograma de actividades del trabajo de titulación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura

Antecedentes

El presente estudio da a conocer el clima en las organizaciones como el medio en el cual se desarrollan las actividades que afecta directamente al desempeño de los trabajadores y la productividad de los organismos.

Por tal razón se muestra al clima organizacional como objeto en varios estudios debido a la importancia que representa dentro de las instituciones públicas y privadas.

Se consultó la Tesis "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS, 2015" del autor (Vargas, 2015) de la Facultad de Ciencias de la Empresa. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS. El problema general de este estudio es: ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015?, cuyo objetivo general es: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. La metodología aplicada en el presente estudio es de tipo correlacional, ya que permite determinar la relación entre dos

variables, para lo cual tenemos la determinación de la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, para la realización del presente estudio de investigación fueron los siguientes instrumentos: Observación, Encuesta y Entrevista. Los **resultados** de este estudio son los siguientes:

- ✓ Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. En la tabla 13 la evidencia estadística de correlación es de 0.520, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01.Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor 0.05.

- ✓ Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, En la tabla 14 la evidencia estadística de correlación es de 0.663, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01.Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.

- ✓ Con relación al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 15 la evidencia estadística de correlación es de 0.183, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva muy débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo la significatividad, es muy baja porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un mayor a 0.01.Entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor >0.05.

Se consultó la tesis "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA JUNÍN – 2014" del autor (Rodríguez, 2016) Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Para optar el título de: licenciado en administración en la UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES. El Problema General de este estudio es: ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014?, cuyo Objetivo General es: Determinar la influencia del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Para que la investigación sea válida y confiable se utilizó el método científico, ya que los datos fueron analizados con sumo cuidado y de manera sistemática mediante la realización de encuesta y entrevista como instrumentos de recolección de información. Los **resultados** de este estudio son los siguientes:

- ✓ Se determinó que el clima organizacional influye directa y significativamente en un 78.9% en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, se observó que el clima organizacional no es favorable para el desarrollo de sus actividades por ello que el personal tiene un deficiente desempeño.

- ✓ Se conoció que la inadecuada estructura con la cual trabajan influye directa y significativamente en un 60.6% en el Clima organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Ya que la institución trabaja bajo una estructura vertical en la cual no se puede hacer nada sin el permiso de un superior y demoran demasiado tiempo en atender nuestros requerimientos, también por estar todo bajo un norma continúan trabajando bajo herramientas de gestión desfasadas.

- ✓ Se detectó que la falta de responsabilidad influye directa y significativamente en un 63.4% en el Clima organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Por el mismo hecho de que los trabajadores no cumplen con todas las labores que deben realizar diariamente ya sea dentro o fuera de la institución y lo realizan tomándose todo el tiempo e incluso más de lo necesario esto refleja a que los usuarios reclaman o se quejan por el mal servicio.

- ✓ Se detectó que la cooperación influye directa y significativamente en un 88.1% en el clima organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Debido a que en la institución no hay apoyo, cooperación ni

trabajo en equipo, cada quien trabaja por su lado y vela por sus propios interés, asegurando su pertenencia en la institución e incluso sin importar perjudicar a otros.

Se consultó la tesis "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN LA PROVINCIA DE HUANCAVELICA – 2015" del autor (Ortiz, 2016) de la Facultad de Ciencias Empresariales. Para optar el título de: licenciado en administración en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA. El Problema General es: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015?, cuyo Objetivo General es: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. La metodología aplicada en la investigación es de tipo correlacional debido a que permite evaluar la relación existente entre dos o más conceptos en un contexto en particular mediante el uso de: encuesta, cuestionarios, fichas de resumen bibliográfico y fichas de observación. Los **resultados** de este estudio son los siguientes:

- ✓ Se determinó que el clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica período 2015. La intensidad de la relación hallada es de r=71% que tienen asociado una probabilidad

p=0,00<0,05 por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto

- ✓ Se determinó que el ambiente físico como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica período 2015. La intensidad de la relación hallada es de r=58% que tienen asociado una probabilidad p=0,00<0,05 por lo que dicha relación es positiva media. En el 46,9% de casos el componente de ambiente físico es alto.

- ✓ Se determinó que el ambiente social como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de r=67% que tienen asociado una probabilidad p=0,00<0,05 por lo que dicha relación es positiva media. En el 46,9% de casos el componente de ambiente social es medio.

- ✓ Se determinó que el ambiente social como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica período 2015. La intensidad de la relación hallada es de r=67% que tienen asociado una probabilidad p=0,00<0,05 por lo que dicha relación es positiva media. En el 46,9% de casos el componente de ambiente social es medio.

La presente investigación da a conocer la importancia de mejorar el desempeño dentro de la organización para lo cual se han realizado varias consultas bibliográficas sobre el manejo del clima organizacional en una entidad, donde (Martínez M. J., 2016) da a conocer al clima organizacional como el conjunto de percepciones de los trabajadores acerca del entorno en el que laboran, lo que genera satisfacción y compromiso en el rendimiento de los individuos para llevarlos al cumplimiento de sus metas.

A través de este estudio contextualizaremos el clima organizacional como resultado del desempeño para establecer objetivos que nos permitirán plantear soluciones a problemáticas dadas en el instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, pues, si bien es cierto las problemáticas mayores se dan en base a la falta de comunicación, desmotivación, y autoritarismo por parte de los jefes, impidiendo muchas veces el crecimiento profesional que dan como resultado abstinencia a la hora de tomar decisiones, por cuenta propia (Almazán, 2015).

Por tal razón se plantea la propuesta, dado que en la mayoría de las instituciones públicas se presentan estas problemáticas, y el objetivo de este estudio tiene como propósito ejecutar posibles soluciones que eviten que se sigan desarrollando los limitantes en los colaboradores de las instituciones, esto a su vez permite el desarrollo profesional de los mismos, ya que mejorarían sus capacidades de toma de decisiones, evitando que el único que tome dichas decisiones sea el gerente o director encargado para dar cabida a los demás que también hacen parte de la institución.

1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos

1.2.1. Clima organizacional

> Según (Orellana, 2014) **"La definicion de clima organizacional tiene distintas caracteristicas, que son percibidas indirectamente o directamente por los trabajadores de una organización, ya que cada empleado percibe de distinta manera el medio en el que se desenvuelve. Por lo tanto es un expresion individual de la percepción que los directivos y trabajadores se plasman de la organización donde se desempeñan" (p. 121).**

Clima organizacional en definición se plantea como la forma de percibir la relacion laboral dentro de la organización, desde el enfoque administrativo se puede decir que su función radica en lograr un vínculo entre jefes y colaboradores a fin de eliminar el ausentismo e individualismo, pues su afecto positivo o negativo influye en el desempeño del talento humano, el rol del estudio climático en las entidades es encontrar las falencias laborales para corregirlas y aumentar la productividad.

> Según (Universidad Militar Nueva Granda, 2014) **"Es el patrón que define las características de la organización con relación a la calidad del ambiente interno que se viva dentro de esta, el cual puede ser percibido por sus miembros como positivo o negativo e influye directamente en sus actitudes" (p. 11).**

El clima organizacional corresponde a las características percibidas del ambiente interno y que influye en los individuos de manera positiva o negativa, el resultado del clima oraganizacional comprende factores personales e individuales como: actitudes, valores y normas que interactuan entre sí y determinan el comportamiento y desempeño en los subordinados.

> Según (Prado, 2015) **"El clima organizacional se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores. El clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales." (p. 116).**

El clima organizacional es considerado uno de los aspectos más importantes en una empresa que abarca las condiciones sociales de la organización, así como también la psicología individual que repercute al comportamiento del talento humano en su desempeño laboral.

1.2.1.1.Trabajo en Equipo

> Según (Tamayo, 2017) **"Esta concepción implica una acción coordinada, llevada a cabo por dos o más individuos, lo que implica metas acordadas en conjunto, y exige entendimiento claro y respeto de los roles y las funciones de cada miembro. El trabajo en equipo, más que un fin, es un proceso y requiere la habilidad de trabajar como colegas, en vez de superior-subordinado" (p. 2).**

El trabajo en equipo es la labor realizada por dos o más personas, sin dejar de lado el respeto, es decir es la acción de trabajar como colegas y sin discriminación alguna.

> Según (Dessler, 2015) **"El trabajo en equipo no necesariamente surge de forma natural, de manera que las compañías dedican muchas horas a capacitar a los trabajadores para que cooperen y se escuchen entre sí. Los equipos efectivos también requieren de habilidades administrativas, como la solución de problemas, el manejo de las reuniones del grupo, la toma de decisiones consensuadas y el liderazgo de equipo" (p. 201).**

El trabajo en equipo no es algo que surge de manera natural o por voluntad propia por parte de los colaboradores de una entidad, por ello en la actualidad las organizaciones optan por instruir a sus empleados, brindando capacitaciones que les permita no solo mejorar el servicio prestado, sino también fortalecer sus habilidades, destrezas y liderazgo para desempeñarse de manera adecuada y profesional en reuniones grupales y tareas asignadas.

> Según (Gómez L. R., 2016) **"Se compone de miembros que abarcan todas las áreas funcionales u organizativas y cuyo objetivo consiste en analizar cuestiones complejas (por ejemplo, la introducción de una nueva tecnología, la mejora de la calidad de un proceso laboral que abarca a varias unidades funcionales o el fomento de la cooperación entre trabajadores y directivos en una negociación)" (p. 57).**

El trabajo en equipo comprende el desempeño de los miembros de una organización cuyo propósito radica en resolver problemas complejos, el designio va más allá de crear vínculos entre colaboradores y directivos, pues su orientación está en mejorar los procesos laborales y cumplir con los objetivos institucionales.

1.2.1.2. Productividad empresarial

> Según (Montoya, 2014) **"La productividad del trabajo, es una relación entre la producción y el personal ocupado y refleja que tan bien se está utilizando el personal ocupado en el proceso productivo. Además, permite estudiar los cambios en la utilización del trabajo, en la movilidad ocupacional, proyectar los requerimientos futuros de mano de obra, determinar la política de formación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo" (p. 8).**

La productividad describe la capacidad que tiene la empresa o los trabajadores para producir y se refleja mediante los resultados obtenidos, el personal ocupado por su parte logrará el mejoramiento de los procesos y requerimiento empresariales a fin de crecer y mejorar su estatus en el medio empresarial.

> Según (Morelos & Nuñez, 2017) **"La productividad es la eficiencia con la que una organización o economía utiliza los recursos humanos, capital, materiales, energía, conocimiento, etc., para producir bienes y servicios. Esta aumenta cuando los productos obtenidos crecen más rápido que los recursos utilizados" (p. 333).**

Productividad es la capacidad de producir, se refleja en la forma de como una organización brinda un bien o servicio de manera eficiente.

> Según (Oficina Internacional del Trabajo (OIT), 2016) **"La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios. Al aumentar su productividad, mejora el rendimiento de su empresa y, por lo tanto, aumenta sus ganancias" (p. 13).**

La productividad está relacionada con el sistema operativo y la innovación, el propósito se centra en mejorar el rendimiento de la empresa y sus ingresos.

1.2.1.3. Satisfacción laboral

> Según (Gallegos, 2014), **"Se define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, mientras que el clima organizacional se concibe como la percepción que tienen los individuos sobre el ambiente interno de su trabajo" (p. 190).**

Satisfacción laboral es conocida como un elemento de la felicidad, más sin embargo se la puede considerar como el efecto positivo obtenido de los resultados placenteros de una actividad emprendida, lo que indica que el hecho de estar satisfecho no necesariamente quiere decir que se esté feliz, sino más bien estar conforme con lo realizado y sus resultados son percibidos en el ambiente interno de la organización.

> Según (Jaramillo, 2017) **"La satisfacción laboral es una categoría que revela un estado emocional favorable producto de la percepción de las experiencias laborales y que predispone al sujeto respecto a su trabajo. Son múltiples los factores que pueden incidir y condicionar, es decir, que conllevan a un resultado, que comienza desde la etapa de formación, preparación para el desempeño hasta los perfeccionamientos que se van forjando a lo largo de la vida" (p. 3).**

La satisfacción laboral es considerada el resultado obtenido por el trabajador respecto a su empleo, e influye en el estado emocional del mismo, donde su percepción puede generar consecuencias positivas o negativas. Por otra parte los factores que inciden en la satisfacción comienzan desde la etapa de formación profesional para el desempeño, hasta lograr el dominio y perfeccionamiento de las labores.

> Según (Vega, 2014) **"La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad" (p. 66).**

La satisfacción laboral consiste no solo en brindar bienestar al personal que labora dentro de la organización, un trabajo satisfactorio se vuelve importante en la organización ya que incrementa su volumen productivo y eleva nivel de categorización o posición de la entidad por la calidad de servicio que brida a sus clientes o usuarios.

1.2.2. Desempeño Laboral

> Según (Morgan, 2015), **"El desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa" (p. 14).**

El desempeño laboral mide el rendimiento entregado por parte de los subordinados a la empresa, el cual permite identificar las áreas con efectos positivos o negativos, el propósito de medir el desempeño es mejorarlos para lograr cumplir con los objetivos trazados.

> Según (Ochoa, 2016) **"El desempeño no es el resultado hacia el cual se dirige la acción. Una cosa es entonces la acción y otra es el resultado. Sin embargo, lo que se denomina desempeño no es cualquier tipo de acción humana sino aquella dirigida intencionalmente hacia la obtención de un resultado, es acción con un propósito consciente; y el resultado es el efecto o consecuencia de dicha acción, pero en él también intervienen otros agentes con la capacidad de facilitar o entorpecer esta asociación entre comportamiento y resultado" (p. 205).**

Desempeño es la forma de realizar una actividad o acción orientada a la obtención de buenos resultados, comúnmente desempeño tiene como efecto el sobresalir ante otras actividades.

> Según (Salas, 2014) **"El desempeño laboral como se ha analizado en documentos anteriores, es el comportamiento o conducta real de los trabajadores, tanto en el orden técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud/enfermedad de la población, donde a su vez influye de manera importante el componente ambiental" (p. 15).**

El desempeño laboral es la variable clave dentro de las organizaciones, su medición está dada por el comportamiento de los trabajadores, se refiere al desenvolvimiento técnico e interpersonal.

1.2.2.1. Asignación de tareas

> Según (Martínez A. V., 2016) **"Asignación de tareas en un sistema de multicomputadoras se describe la forma en que se realiza la planificación de las tareas en la cola de espera de los sistemas paralelos, y el proceso de la asignación de tareas a la malla de procesadores" (p. 291).**

Asignar tareas es el proceso de brindar ocupaciones a un personal de forma paralela, de manera que esta sea elaborada de acuerdo a una planificación que permita a quien las ejecuta cumplirlas en un lapso de tiempo acorde al tiempo establecido.

> Según (Pérez, 2016) **"El conjunto de actos de especialización, más o menos homogéneos, que se ponen bajo la responsabilidad de una persona, al tender a un fin unitario" (p. 1).**

Se define a la asignación de tarea como el acto de entregar actividades acorde a los conocimientos de una persona de manera que esta se haga responsable y la lleve a efecto de la mejor manera.

> Según (CEFTRAL, 2015) **"En cualquier caso, el responsable último de la asignación de tareas entre los distintos miembros de su equipo es el Jefe Tráfico o el Responsable de Área. En la práctica, esta asignación se efectúa habitualmente de forma improvisada, por la necesidad de adaptarse constantemente a un entorno dinámico en el que las decisiones se tienen que adoptar en períodos de tiempo muy cortos" (p. 19).**

Dentro del contexto empresarial la asignación de tareas recae en el jefe del departamento, puesto que es quien lleva el control del área y es quien está ligado a la actividad, comúnmente esta persona lo hace para cubrir una necesidad en base a la dinámica que maneje la entidad y se ajusta a los requerimientos necesarios, con la finalidad de cumplir con las metas trazadas.

1.2.2.2. Comunicación organizacional

> Según (Castro, 2014), **"La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferente niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida" (p. 15).**

La comunicación en la organización es indispensable, debido al efecto que proporciona en los funcionarios de las entidades, la carencia de este factor afecta de manera directa a la cultura organizacional, y esta a su vez es reflejada en el contexto climático de la institución, por ello es necesario impulsar una comunicación fluida entre jefes y subordinados en una institución.

> Según (Apolo, 2014), **"Dentro de las instituciones públicas el error más común es no establecer procesos de comunicación a largo plazo que permitan llegar a un objetivo, muchos puestos de trabajo son de libre remoción, lo cual ocasiona que con la llegada de un nuevo director se cambien los procesos comunicacionales, lo que no permite tener un escenario con estrategias a largo plazo. Lo importante, en este caso es observar y tener argumentos valederos que permita crear estos procesos, no desde la perspectiva del director como el actor central, sino desde los contextos, las tramas y los escenarios que se presentan en la institución" (p. 24).**

La comunicación en las entidades públicas se ve afectada debido a que estas no plantean estrategias que direccione a sus funcionarios al cumplimiento de sus objetivos, puesto que piensan que mediante la comunicación se emite información que aporta los conocimientos de los demás dejándolos en una posición inferior, debido a que enriquecen sus conocimientos y en la organización se posicionan en un rango superior, tanto así que ante asignación de nuevos directivos se tornan más competitivos rechazan la relación afectando al clima organizacional.

(Valencia, 2016) **"La comunicación organizacional permite interactuar de forma estratégica ante la necesidad de establecer organizaciones más dinámicas frente a los cambios, al generar nuevas formas de actuar, al ser consideradas hoy en día una función directiva y gerencial, orientada a la interacción de las empresas públicas y privadas, a personas naturales o jurídicas, con diferentes audiencias o públicos para influir, generar recordación, y mantener la reputación deseada de acuerdo con los objetivos propuestos por la organización" (p. 12).**

La comunicación organizacional es considerada una necesidad, debido a que toda actividad a realizar dentro una organización o entidad permitirá llevar un orden en el proceso evolutivo de la misma, la comunicación es responsabilidad de cada empleado puesto que todos participan a fin de alcanzar los objetivos planteados.

1.2.2.3. Infraestructura Empresarial

Según (Serebrisky, 2014) **"Infraestructura es sinónimo de competitividad, desarrollo, impulso económico e integración. A su vez, y en forma creciente, la infraestructura es un sinónimo de calidad de vida, democracia, equidad e inclusión social" (p. 3).**

La infraestructura desde el punto de vista humano se da por el entorno físico de un lugar, pero desde el punto de vista administrativo la infraestructura empresarial está ligada a un sinnúmero de variables que la contemplan como: la calidad del servicio, el impulso que genera en el desarrollo de las actividades, entre otras cosas.

> Según (Fredes, 2015) **"Parte de una construcción que está bajo el nivel del suelo y conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera" (p. 10).**

La infraestructura empresarial es considerada como el lugar físico que posee una institución desde el nivel de suelo hasta el conjunto de elementos que la conforman, donde su adecuación o estado es indispensable dentro de lo laboral, ya que cada parte de ella, son necesarias para realizar un adecuado desenvolvimiento dentro de la misma, siendo el factor principal debido a que su estabilidad repercute de manera directa en el desempeño del talento humano de la organización.

> Según (Palos-Sánchez, 2017) **"La infraestructura está preparada para el uso del público en general. Puede ser de propiedad, administrado y ejecutado por una empresa, academia, por instituciones del gobierno, o alguna combinación de ellos. Únicamente existe en la ubicación del proveedor del servicio" (p. 6).**

La infraestructura empresarial es considerada el área física de la cual dispone una entidad pública o privada para brindar servicio a la población inmersa en su actividad o giro de negocio, pudiendo ser propio o simplemente utilizado por alguna persona jurídica, la cual puede ser de propiedad estatal o particular, se la denomina también por su superficie de suelo al cual se describe como medio de desenvolvimiento de trabajo.

1.3. Fundamentos filosóficos, sociales, psicológicos, legales:

1.3.1. Filosóficos.

La Fundamentación del trabajo investigativo se da en base a criterios esenciales donde el trabajo en equipo se vincula con la entrega del servicio, por su parte el trabajo en equipo está relacionado con la comunicación efectiva para lo cual el filósofo Aristóteles manifestó: "El hombre creador del lenguaje, utiliza las palabras como vehículo para transmitir sus ideas y lograr sus metas", y es lo que debe ser utilizado, en las relaciones laborales y el servicio prestado para quienes tienen como filosofía brindar atención de calidad a la sociedad con la finalidad de cumplir sus expectativas.

El éxito de la empresa es impulsado por una fuerza llamada talento humano, donde el esfuerzo diario de quienes la conforman aportan en su crecimiento, para lo cual el clima organizacional que se maneje dentro de la misma hace referencia al trato que reciben dentro de ella, Robert Collier manifiesta "El éxito es la suma de pequeños esfuerzos repetidos día tras día", para que una empresa llegue a tener éxito debe brindar una ambiente armónico que genere motivación en el día a día al personal que la conforma para ser más productivo.

1.3.2. Sociales

El estudio está centrado en aspectos sociales debido a que el mejoramiento del servicio prevé llevar a la institución a brindar mejor trato a quienes hacen uso del mismo.

La constitución de la república del Ecuador 2008 establece en el Título II de Derechos, Capítulo primero de los Principios de aplicación de los derechos fundamentales, en su artículo 11, inciso 2 "Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades".

Por otra parte el estudio se vincula con lo social debido a que sus dirigentes contribuyen con actividades sociales y educativas desarrolladas en el entorno de la institución, se dan capacitaciones de beneficios sociales prestados y contribuyen de manera indirecta en el fortalecimiento de las actividades de servicios.

1.3.3. Psicológicos

El servicio que presta el IESS de Santa Elena, está vinculado con lo psicológico a fin de brindar un servicio de calidad, pues, si bien es cierto uno de los aspectos más relevante dentro en la psicología laboral es que los funcionarios deben programar sus actividades diarias, con la finalidad de coordinar el servicio a los usuarios, atención a la documentación respectiva de las peticiones de los mismos y las visitas de campo, además de las actividades institucionales como capacitaciones y reuniones. Todas y cada una de las actividades demandan de motivación para que las tareas se desarrollen de la mejor manera.

El crecimiento institucional se basa en la formación del talento humano en cuanto al área personal y profesional, siendo el respeto uno de los principales valores para lograr tener un desempeño laboral adecuado, por lo cual la constitución de la república en la sección octava de trabajo y seguridad social, articulo 33 estipula el respeto digno y un vida decorosa justa como derecho laboral.

1.3.4. Legales

Para el estudio del clima organizacional se ha considerado leyes relacionadas con el desarrollo de este tema, por lo que hemos considerado las siguientes leyes:

Constitución de la República del Ecuador, año 2008

TÍTULO II DERECHOS

Capítulo Segundo

Sección octava: Trabajo y seguridad social.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Capítulo Tercero

Sección novena: Personas usuarias y consumidoras.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Los artículos establecidos en la Constitución considerados anteriormente determina que toda persona usuaria de un servicio merece recibir calidad en sus

prestaciones, razón por la cual se ha considerado factible plantear un plan de mejoramiento organizacional que permita mejorar el desempeño de los funcionarios a su vez brinde un buen clima organizacional al IEES, puesto que este contribuirá con el mejoramiento profesional del talento humano de la institución y el servicio que presta.

Plan Nacional del Buen Vivir, año 2013-2017

Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

- ✓ **9.1.** Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos.

- ✓ **9.2.** Promover el trabajo juvenil en condiciones dignas y emancipadoras que potencien sus capacidades y conocimientos.

- ✓ **9.3.** Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

- ✓ **9.4.** Establecer y garantizar la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y autosustento, así como de las actividades de cuidado humano con enfoque de derechos y de género.

- ✓ **9.5.** Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.

Dado el objetivo 9 del Plan Nacional del Buen Vivir que busca garantizar el trabajo digno en todas sus formas, toda persona que brinda servicio dentro de una entidad debe ser considerada como un elemento indispensable, por lo cual se le debe brindar un trato digno que les permita potenciar su capacidad de destreza y conocimientos.

El propósito del Plan radica en brindar un apoyo a quiénes entregan sus servicios garantizando su salud , brindando sentido de pertenencia, de manera que se desenvuelva en entorno agradable y progresivo.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (Ley No. 2000-21)

Cap. V.-Responsabilidades y obligaciones del proveedor

Art. 18.- Entrega del bien o prestación del servicio.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor.

La propuesta planteada del análisis de clima organizacional se respalda en el Art. 18 correspondiente al Cap. V de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor,

(Ley No. 2000-21), debido a que para prestar un servicio oportuno y eficiente, es necesario que el talento humano de la institución desarrolle un buen trabajo en equipo y liderazgo, el mismo que contribuya para garantizar la prestación de servicio y la satisfacción de los usuarios.

LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP

TÍTULO V

DE LA ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DEL TALENTO HUMANO

Capítulo 1:

Sistema integrado de desarrollo del talento humano del sector público

Art. 53.- Del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano.- Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad y la no discriminación en el servicio público para cumplir con los preceptos de esta Ley.

De acuerdo a la Ley Orgánica de Servicio Público en el artículo 53 del Título 5 De la administración técnica del talento humano, se respalda el Desempeño laboral debido, impulsa a promover las habilidades técnicas y personales del personal de las instituciones públicas, sin desmerecer sus labores brindando igualdad sin discriminación de acuerdo a la Ley, lo que permite mejorar el Clima Organizacional de la institución.

LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS, LOEP

TÍTULO IV

DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS EMPRESAS PÚBLICA

Art. 20.- Principios que orientan la administración del talento humano de las empresas públicas.- Los sistemas de administración del talento humano que desarrollen las empresas públicas estarán basados en los siguientes principios:

1. Profesionalización y capacitación permanente del personal, mediante el manejo de un Plan de Capacitación y fomento de la investigación científica y tecnológica acorde a los requerimientos y consecución de objetivos de la empresa;

5. Evaluación Periódica del desempeño de su personal, para garantizar que éste responda al cumplimiento de las metas de la empresa pública y las responsabilidades del evaluado en la misma y estructurar sistemas de capacitación y profesionalización del talento humano de las empresas públicas;

La Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP ampara al funcionario público mediante el Art. 20 del Título 4 de la Gestión del Talento Humano de las Empresas Públicas, debido a que para que el personal logre cumplir con los objetivos y metas trazadas por la institución, esta deberá capacitarlos y brindarles seguimiento en base a las responsabilidades asignadas, lo que da como respaldo a la propuesta planteada en brindar un plan de mejoramiento del clima organizacional.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipos de investigación

El presente trabajo de investigación es considerado de enfoque **correlacional** con hipótesis, debido a que este nos permite indagar sobre la relación entre dos variables, el propósito es cubrir dudas en base al objeto de estudio de causa - efecto.

El enfoque de investigación desarrollado en el trabajo es cualitativo-cuantitativo:

El enfoque **Cualitativo**, da cabida al lenguaje como tal, además conlleva a realizar interpretaciones humanas y estas a su vez permiten dar solución a problemas, lo cual hace referencia a los atributos humanos, permitiéndonos comprender el porqué del comportamiento humano en las organizaciones, en especial el del talento humano de IESS de Santa Elena, (Sampieri, 2014), "Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.".

El enfoque **cuantitativo,** en el estudio demanda de datos estadísticos basados en los resultados obtenidos en el proceso de recolección de datos, por lo cual se realizaron encuestas a los funcionarios del IESS con la finalidad de profundizar nuestro tema, (Sampieri, 2014) "Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías".

2.2. Métodos de la investigación

Para la presente investigación se consideró implementar los siguientes métodos de investigación.

- ✓ **Inductivo – deductivo**: El conocimiento procesado mediante la inferencia inductiva permitió conocer de manera particular los hechos que suscitan en el campo laboral y la forma como se conectan las variables aplicadas. La forma de inferencia deductiva muestra las leyes que son aplicadas en los hechos constituidos como un todo.

- ✓ **Analítico:** El proceso de descomposición analítica permitió determinar la naturaleza de la problemática y dar solución a la misma, mediante la observación de causas - efecto, por lo que se consideró aplicable debido a que se pretende conocer los problemas referente al clima organizacional que se presentan en el IESS de Santa Elena.

Para la recolección de datos se utilizó las siguientes técnicas:

- ✓ **Entrevista:** Con la finalidad de obtener información verbal directa acerca de la problemática planteada se procedió a la realización de preguntas planteadas y estructuradas a la directora Ing. María José Cueva y demás Jefes Departamentales de la entidad.

- ✓ **Encuesta:** Se elaboró un cuestionario de preguntas que permitió extraer información de los colaboradores y afiliados de la Dirección Provincial del IESS de Santa Elena sobre el desempeño laboral de sus funcionarios.

2.3. Diseño de muestreo

La población y muestra comprende la selección del personal que estuvo inmerso en nuestro estudio, por una parte se consideró al Talento humano del IESS que constituyó el objeto a estudiar, y por otra el personal inmerso en los resultados de desempeño laboral de los funcionarios que comprende a los usuarios del Seguro Social.

2.4. Población

La población considerada objeto de estudio, comprende dos segmentos que son el personal del Talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Santa Elena que está conformado por 28 funcionarios entre ellos: directora, jefes departamentales y demás servidores públicos y la comunidad usuaria proyectada en el cuadro 1 cuya población está clasificada en de acuerdo a la modalidad de afiliación y ubicación:

Cuadro 1: Población usuaria

Afiliados (Num)	LA LIBERTAD	SALINAS	SANTA ELENA	SANTA ELENA
PRIVADA	5.005	5.258	6.947	**17.210**
PÚBLICA	4.642	1.618	4.895	**11.155**
SEMI CONTRIBUTIVO	1.171	603	2.817	**4.591**
VOLUNTARIO	412	435	389	**1.236**
Relación Trabajo	**11.230**	**7.914**	**15.048**	**34.192**

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Muestreo

Para el diseño de la muestra se planteó la siguiente formula de población finita:

$$\boldsymbol{n} = \frac{N.z^2p.q}{z^2p.q + Ne^2} =$$

$$\frac{34.192\,.(1{,}96)^2\,.(0{,}5)\,.(1-0{,}5)}{(1{,}96)^2\,.(0{,}5)\,.(1-0{,}5) + 34192(0{,}05)^2} =$$

$$\frac{34.192\,.(3{,}8416).(0{,}5).(0{,}5)}{(3{,}8416).(0{,}5).(0{,}5) + 34.192(0.0025)} =$$

$$\frac{32.838}{86{,}44} = \mathbf{380}$$

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS consta de una autoridad, Jefes departamentales, Funcionarios públicos y afiliados.

Cuadro 2: Muestra

Muestra			
N°	**Descripción**	**Cantidad**	**Porcentaje (%)**
1	Autoridad	1	0,25%
2	Jefes departamentales	5	1,23%
3	Funcionarios públicos	22	5,39%
4	Afiliados	380	93,13%
Total de Población		**408**	**100%**

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

2.5. Diseño de recolección de Datos

Para la debida recolección de datos se procedió a la utilización de:

a) Técnicas:

- ✓ **Encuestas:** Conjunto de preguntas de respuestas opcionales direccionadas a los subordinados y usuarios de la Dirección Provincial del IESS de Santa Elena, los datos obtenidos fueron analizados, por consiguiente la información respectiva dio paso al desarrollo el tema investigativo.

- ✓ **Entrevista:** Conjuntos de preguntas de respuestas abiertas a criterio personal, direccionadas a la Directora y Jefes Departamentales de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social de Santa Elena, para la extracción de información necesaria.

b) Instrumentos:

- ✓ **Guía de entrevista.-** Documento utilizado como herramienta de soporte con preguntas estructuradas o no estructuradas, para extraer datos puntuales y relevantes, aplicada de manera directa a la directora y jefes departamentales del IESS, para cubrir dudas referente al manejo del Clima organizacional.

- ✓ **Cuestionario.-** Documento utilizado como herramienta con preguntas estructuradas para la extracción de información necesaria y representativa dirigida a todos los funcionarios de IESS de Santa Elena.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de datos

3.1.1. Resultados de las entrevistas dirigidas al Director y a los 5 jefes departamentales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

1) ¿Considera usted que sus colaboradores trabajan en equipo?

Según la información proporcionada por los Jefes de las unidades del IESS de Santa Elena, dentro de la institución la mayoría de veces sí se trabaja en equipo, debido a que cada unidad busca el desarrollo adecuado de labores, sin embargo no todos expresan desarrollar sus actividades de esta manera en todo tiempo, lo que permite deducir que no todos los departamentos están vinculados, a pesar que la mayoría de los superiores estimulan a sus colaboradores a desarrollar este método de trabajo, existen otros que no lo hacen y distorsionan el ambiente de trabajo.

2) ¿Es adecuada la comunicación entre sus subordinados?

Según los funcionarios encargados de las diferentes áreas de la institución, estos concuerdan que la comunicación es fundamental para la correcta ejecución de las funciones asignadas, para evitar cometer errores e incumplimientos de reglamentos, además aclaran que para provocar la correcta comunicación empiezan por poner ejemplo ellos mismos y al mismo tiempo que esta se puede mejorar en la institución, dando a inferir que la comunicación dentro de la institución se está dando de manera regular.

3) **¿Qué aspectos se analizan para la asignación de tareas y funciones a sus colaboradores?**

Pese a que no todos concuerdan en sus respuestas, uno de los funcionarios encargados de las unidades indica que para la asignación de tareas se analizan factores como: la actitud, agilidad, predisposición, la responsabilidad e inteligencia que poseen sus colaboradores para asegurar un trabajo óptimo, además se considera el perfil y la experiencia laboral.

4) **¿Considera usted que existe el respectivo compromiso de los funcionarios con la Institución?**

Respecto a esta pregunta los entrevistados manifestaron que no todos están comprometidos con la Institución, por cuanto el personal contratado es el que se siente más comprometido con la institución, lo que no ocurre con el personal antiguo y/o de nombramiento, por otra parte se mencionó que el compromiso es limitado, puesto que el compromiso institucional solo se da hasta las 5 de la tarde y luego de eso lo expresado se pierde.

5) **¿Se cumple el desempeño laboral de sus colaboradores de acuerdo a la planificación?**

Respecto a la información proporcionada, los jefes departamentales indican que no todos sus colaboradores asumen: cabalmente sus funciones, responsabilidades y las disposiciones encomendadas; ya que de un pequeño grupo no se obtiene el resultado esperado por la institución, debido a que existe un bajo nivel de compromiso e inadecuada distribución de tareas.

6) **¿Qué tipo de estrategias implementan como jefes para mejorar la productividad de sus colaboradores?**

La mayoría de los jefes concuerdan con sus estrategias utilizadas para mejorar la productividad institucional que son:

- ✓ Brindar un ambiente armónico
- ✓ Solucionar problemas dentro de la institución
- ✓ Exhortan a ser auténticos y amigables

No obstante, podemos darnos cuenta que no son estrategias administrativas que logren despertar el interés y compromiso en los colaboradores para mejorar la productividad. Sin embargo uno de los directivos indica utilizar la motivación y el trabajo en equipo para darle sentido de pertenencia en la institución.

7) **¿Qué hace la empresa para lograr la satisfacción por parte de sus colaboradores?**

La información obtenida refleja que la mayoría de los jefes buscan satisfacer a sus colaboradores mediante el respeto de sus días no laborales. Sin embargo se manifestó que no todos los directores se preocupan al 100% de las necesidades de sus colaboradores, descartando lo económico, existen malestar en los diferentes puestos de trabajo y/o área de trabajo que necesitan ser cubiertos como: conflictos o falta de herramientas de trabajo. Por otra parte uno de los jefes expreso que: "El IESS no solo es área médica, sino que presta otro tipo de servicios los cuales requieren ser mejorados. Cuando se consideren los puntos de vista de cada servidor respecto al día a día, la imagen del IESS, podrá mejorar notablemente y por ende los servidores se sentirán más satisfechos".

3.1.2. Resultados de las encuestas dirigidas a funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Provincia de Santa Elena.

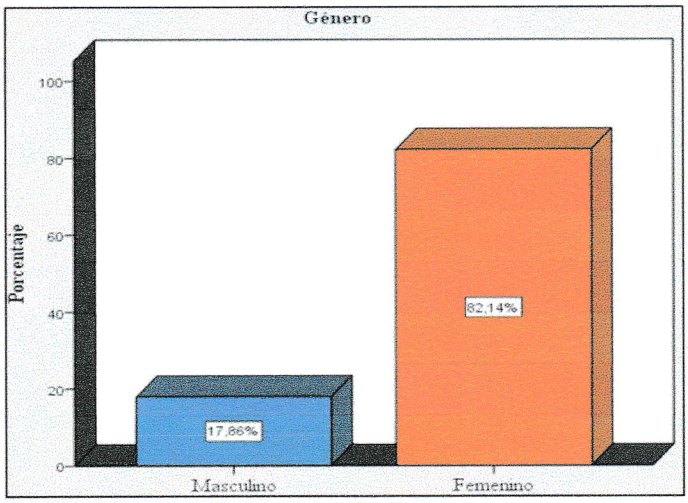
Género de los Funcionarios del IESS

Cuadro 3: Género de los Funcionarios

Género				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Masculino	5	17,9%	17,9%
	Femenino	23	82,1%	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 1: Género de los Funcionarios



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Los resultados obtenidos en base a los funcionarios encuestados de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, muestran que del total de 28 encuestados, el 82,1% representan al género femenino y el 17,9% al masculino.

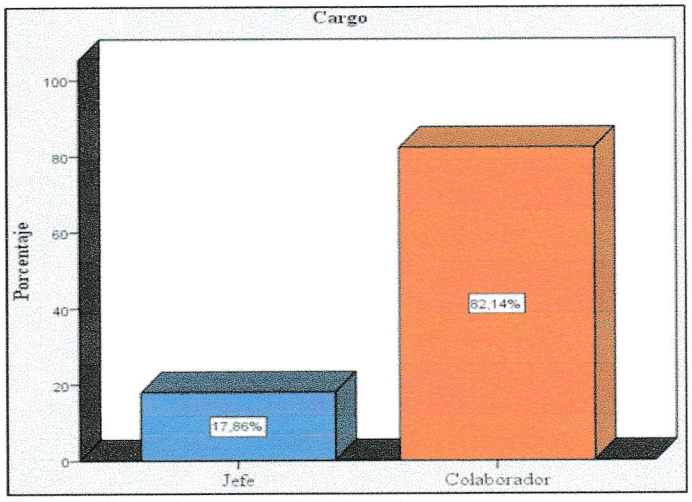
Cargo de los Funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Santa Elena

Cuadro 4: Cargo de los Funcionarios

Cargo				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Masculino	5	17,9%	17,9%
	Femenino	23	82,1%	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 2: Cargo de los Funcionarios



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Los resultados obtenidos respecto al cargo que desempeñan los funcionarios en la Institución de Seguridad Social, demuestran que del total de los 28 encuestados el 82,1% son colaboradores, por consiguiente el 17,9% son director y jefes departamentales.

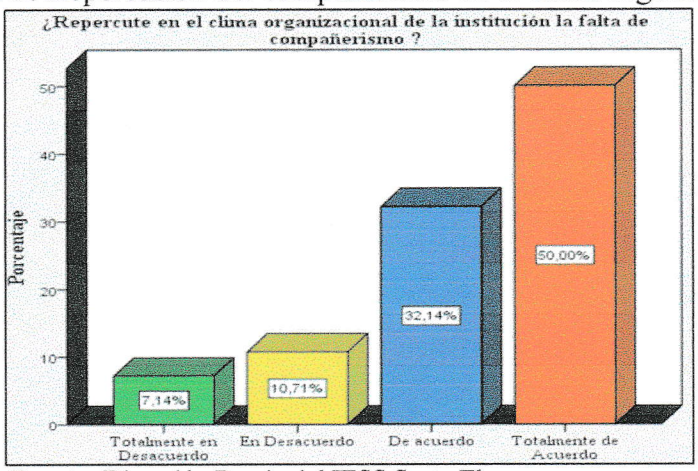
PREGUNTA 1: ¿Repercute en el clima organizacional de la institución la falta de compañerismo?

Cuadro 5: Repercusión del compañerismo en el clima organizacional

¿Repercute en el clima organizacional de la institución la falta de compañerismo?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	2	7,1%	7,1%
	En desacuerdo	3	10,7%	17,9%
	De acuerdo	9	32,1%	50,0%
	Totalmente de acuerdo	14	50,0%	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 3: Repercusión del compañerismo en el clima organizacional



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

La encuesta realizada refleja que el 50%, está totalmente de acuerdo que el bajo nivel de compañerismo repercute en el clima organizacional, el 32,1% también está de acuerdo, y tan solo el 7,1% considera que no afecta el clima organizacional. Los resultados obtenidos permiten determinar que en realidad la carencia de compañerismo dentro de la institución repercute el ambiente de trabajo, siendo un factor motivacional su resultado desfavorable hace que dentro de la entidad el clima organizacional se torne distorsionado.

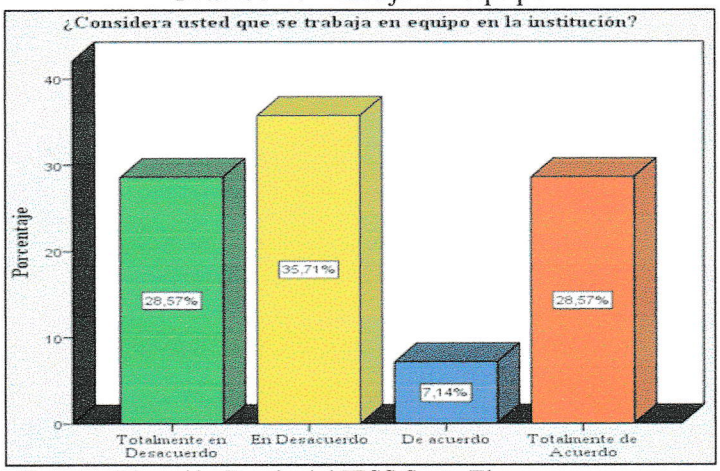
PREGUNTA 2: ¿Considera usted que se trabaja en equipo en la institución?

Cuadro 6: Trabajo en equipo

¿Considera usted que se trabaja en equipo en la institución?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	8	28,6%	28,6%
	En desacuerdo	10	35,7%	64,3%
	De acuerdo	2	7,1%	71,4%
	Totalmente de acuerdo	8	28,6%	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 4: Trabajo en equipo



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

El 35,7%, de los encuestados están en desacuerdo por cuanto no existe trabajo en equipo, el 28,6% también indica estar en total desacuerdo, el 28,7% está total mente de acuerdo y tan solo el 7,1% se encuentra de acuerdo. En base a lo obtenido se pudo determinar que en el IESS de Santa Elena, no se está trabajando en equipo, dado que no existe tan buena relación entre colegas, lo que da lugar a que el comportamiento de los funcionarios sea negativo y su función colectiva se vea afectada, lo que no es adecuado para la entidad debido a que su influencia es directa a los resultados reflejados en la productividad de la institución.

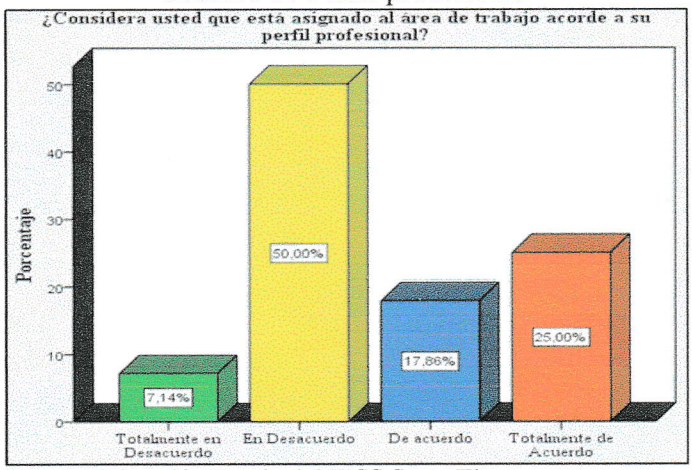
PREGUNTA 3: ¿Considera usted que está asignado al área de trabajo acorde a su perfil profesional?

Cuadro 7: Perfil profesional

¿Considera usted que está asignado al área de trabajo acorde a su perfil profesional?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	2	7,1%	7,1%
	En desacuerdo	14	50,0%	57,1%
	De acuerdo	5	17,9%	75,0%
	Totalmente de acuerdo	7	25,0%	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 5: Perfil profesional



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

De los resultados obtenidos en las encuestas planteadas a los funcionarios, el 50,0% manifiesta estar en desacuerdo, por cuanto no se está considerando el perfil profesional en la ubicación del área laboral, el 25% por lo contrario indica estar en total acuerdo, seguido del 17,9% que está de acuerdo. Dentro del IESS no se está tomando en cuenta el perfil profesional de los trabajadores debido a que los resultados obtenidos demuestran que no todos los colaboradores ejercen funciones acorde a sus conocimientos profesionales, lo que hace que la productividad de la institución se vea afectada.

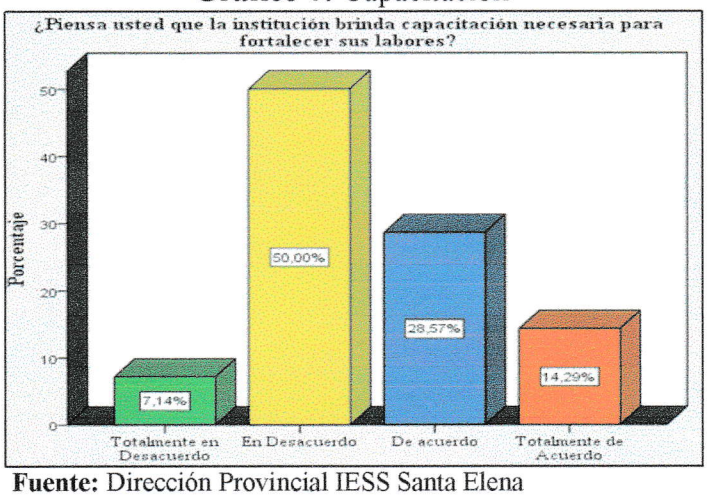
PREGUNTA 4: ¿Piensa usted que la institución brinda capacitación necesaria para fortalecer sus labores?

Cuadro 8: Capacitación para fortalecimiento de labores

¿Piensa usted que la institución brinda capacitación necesaria para fortalecer sus labores?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	2	7,1%	7,1%
	En desacuerdo	14	50,0%	57,1%
	De acuerdo	8	28,6%	85,7%
	Totalmente de acuerdo	4	14,3%	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 6: Capacitación



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Los resultados respecto a las capacitaciones que brinda la institución para fortalecimiento de las labores de sus colaboradores indican que el 50% está en desacuerdo, contrastando el 28,6% que manifiesta estar de acuerdo, y tan solo el 14,3% que está totalmente de acuerdo. Por lo que se puede determinar que no todo el personal que labora en el IESS ha recibido las capacitaciones necesarias para fortalecer sus conocimientos y mejorar el servicio prestado, afectando directamente la productividad de la institución.

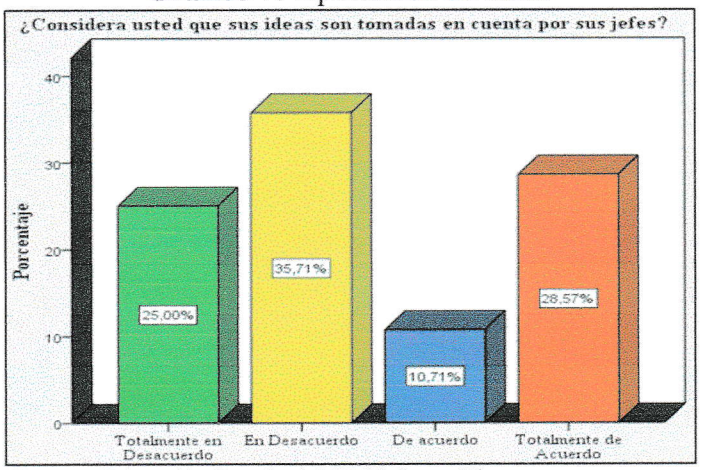
PREGUNTA 5: ¿Considera usted que sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes?

Cuadro 9: Aportación de ideas

¿Considera usted que sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	7	25,0%	25,0%
	En desacuerdo	10	35,7%	60,7%
	De acuerdo	3	10,7%	71,4%
	Totalmente de acuerdo	8	28,6%	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 7: Aportación de ideas



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

De la encuesta aplicada respecto a la aportación de ideas, el 35,7% de la población expresa estar en desacuerdo, el 25% indica estar en total desacuerdo, contrastando solo el 28,6%, estando totalmente de acuerdo. Según el resultado de las encuestas podemos decir que dentro de la institución los jefes departamentales no están considerando las ideas de sus colaboradores en la toma de decisiones, lo que origina un limitando sentido de pertenencia por parte de los mismos y su efecto se refleja en la desmotivación e insuficiente entrega en sus labores.

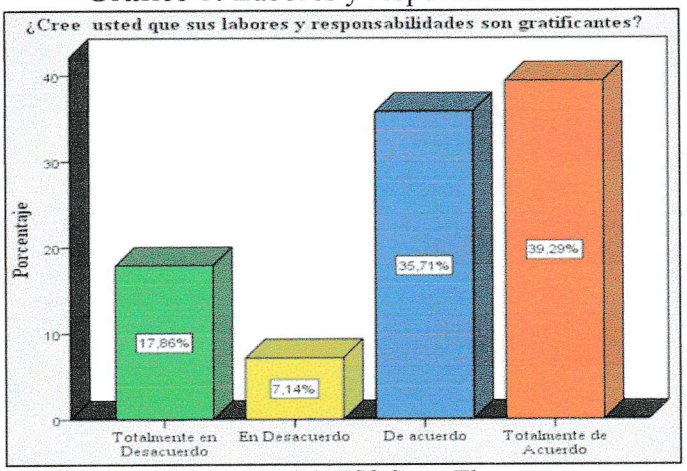
PREGUNTA 6: ¿Cree usted que sus labores y responsabilidades son gratificantes?

Cuadro 10: Labores y responsabilidades

¿Cree usted que sus labores y responsabilidades son gratificantes?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	5	17,9%	17,9%
	En desacuerdo	2	7,1%	25%
	De acuerdo	10	35,7%	60,7%
	Totalmente de acuerdo	11	39,3%	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 8: Labores y responsabilidades



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Respecto a la gratificación por las labores y responsabilidades encomendadas a los funcionarios, el 39,3% de encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo, seguido del 35,7% que manifiesta estar de acuerdo, contrastando tan solo el 17, 9% que indica estar en total desacuerdo junto con el 7,1% que está de acuerdo. Los resultados obtenidos en la encuesta indican que la institución está desarrollando una correcta distribución de labores y responsabilidades lo que genera satisfacción y gratificación por parte de los servidores de la entidad.

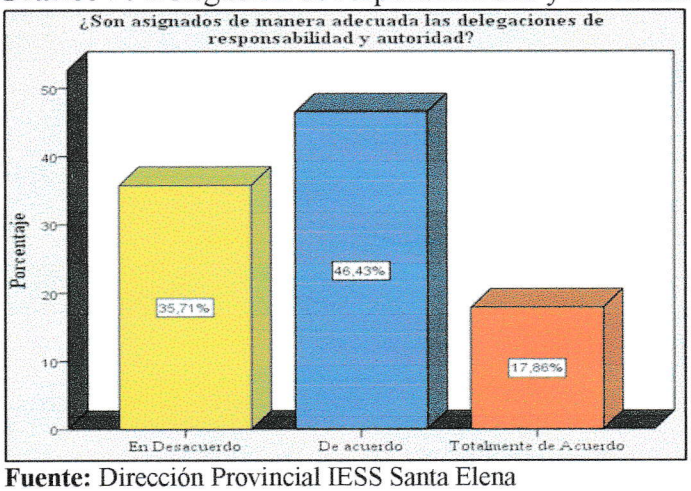
PREGUNTA 7: ¿Son asignadas de manera adecuada Las delegaciones de responsabilidad y autoridad?

Cuadro 11: Delegación de responsabilidad y autoridad

¿Son asignadas de manera adecuada las delegaciones de responsabilidad y autoridad?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	En desacuerdo	10	35,7%	35,7%
	De acuerdo	13	46,4%	82,1%
	Totalmente de acuerdo	5	17,9%	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 9: Delegación de responsabilidad y autoridad



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

En relación a la delegación de responsabilidad y autoridad asignada en el IESS Santa Elena, el 46,4% manifiesta estar de acuerdo, sumando a esto el 17,9% que de la misma manera expresa estar de acuerdo, discrepando el 35,7% que manifiesta estar en desacuerdo. Los resultados obtenidos reflejan que dentro de la institución se está realizando una correcta asignación de tareas, debido a que los funcionarios expresan estar de acuerdo con la distribución de responsabilidades encomendadas y la autoridad brindada para ejercer.

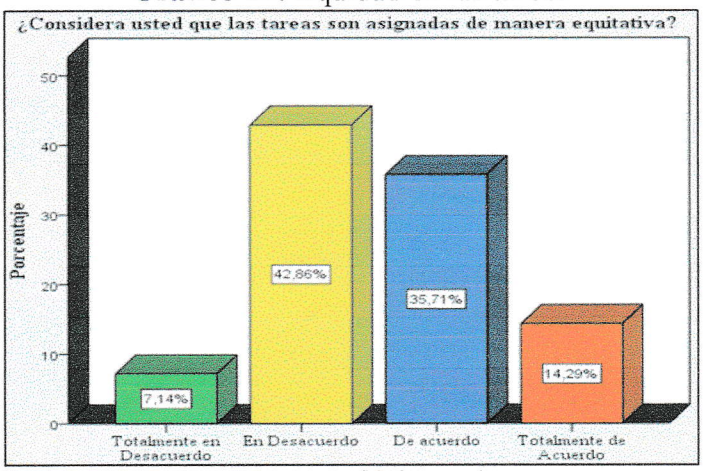
PREGUNTA 8: ¿Cree usted que las tareas son asignadas de manera equitativa?

Cuadro 12: Equidad en las tareas

¿Considera usted que las tareas son asignadas de manera equitativa?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	4	14,3	14,3
	En desacuerdo	12	42,9	57,1
	De acuerdo	9	32,1	89,3
	Totalmente de acuerdo	3	10,9	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 10: Equidad en las tareas



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

En relación a la asignación de tareas de manera equitativa, el 42,9% de la población encuestada da a conocer que está en desacuerdo, el 14,3% está en total desacuerdo, contrariando el 32,1% que manifiestan estar de acuerdo, seguido de 10,9% que expresa estar totalmente de acuerdo. La asignación de tareas dentro de la institución se está desarrollando de manera inadecuada, ya que los funcionarios indican que no existe equidad en su distribución, por lo que se debe considerar otras directrices que abarquen las opiniones de los funcionarios para abarcar resultados favorables globales.

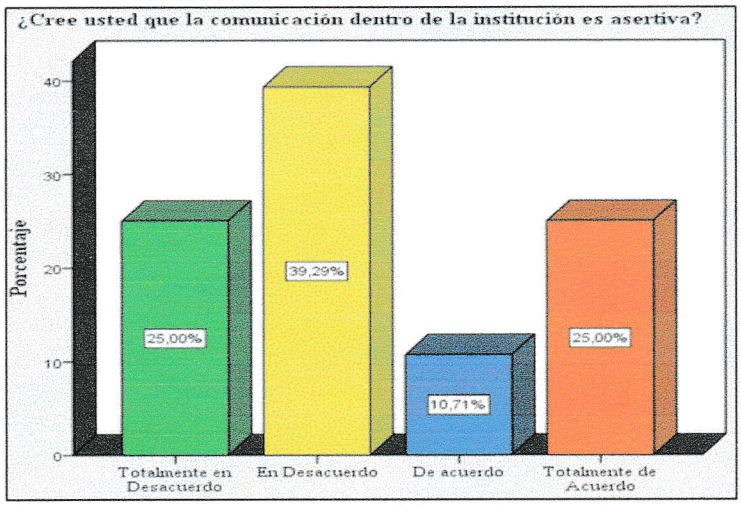
PREGUNTA 9: ¿Cree usted que la comunicación dentro de la institución es asertiva?

Cuadro 13: Comunicación Asertiva

¿Cree usted que la comunicación dentro de la institución es asertiva?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	7	25%	25%
	En desacuerdo	11	39,3%	64,3%
	De acuerdo	3	10,7%	75%
	Totalmente de acuerdo	7	25%	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 11: Comunicación Asertiva



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

En relación a la comunicación asertiva aplicada en la institución, el 39,3% de funcionarios encuestados están en desacuerdo, seguido del 25% que están en total desacuerdo y discrepa con otro 25% que están totalmente de acuerdo. Dentro de la institución no se está llevando una correcta asertividad en la comunicación institucional dado que existe discrepancia en opiniones, considerando que este factor es indispensable dentro de una organización dado que su interacción es de gran aporte para el trabajo conjunto.

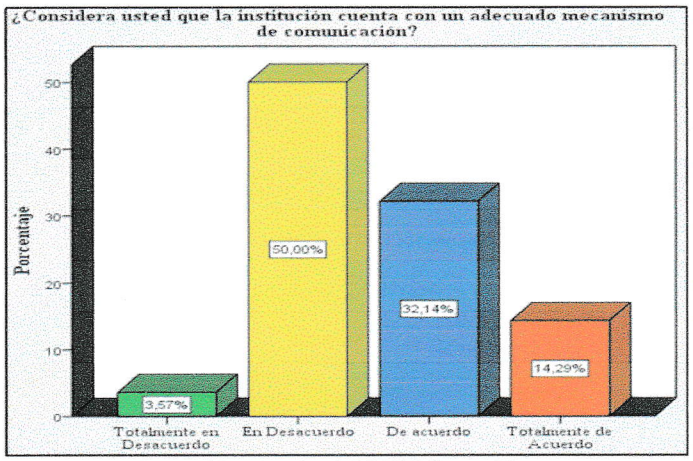
PREGUNTA 10: ¿Considera usted que la institución cuenta con un adecuado mecanismo de comunicación?

Cuadro 14: Mecanismo de Comunicación

¿Considera usted que la institución cuenta con un adecuado mecanismo de comunicación?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	1	3,6%	3,6%
	En desacuerdo	14	50%	53,6%
	De acuerdo	9	32,1%	85,7%
	Totalmente de acuerdo	4	14,3%	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 12: Mecanismo de Comunicación



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

En relación al mecanismo de comunicación manejado en el IESS Santa Elena, el 50% de la población encuestada está en desacuerdo, en contradicción un 32,1% que expresa estar de acuerdo y tan solo el 14,3% está totalmente de acuerdo. En los resultados obtenidos se puede evidenciar que en el IESS Santa Elena, no cuenta con un mecanismo de comunicación adecuado, siendo este factor de gran importancia para incitar a los funcionarios a llevar una buena relación entre colegas y mejorar su desempeño laboral.

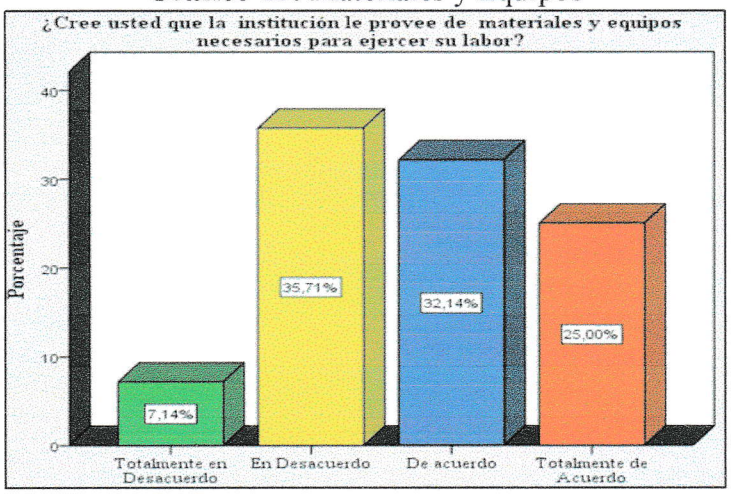
PREGUNTA 11: ¿Cree usted que la institución le provee de materiales y equipos necesarios para ejercer su labor?

Cuadro 15: Materiales y Equipos

¿Cree usted que la institución le provee de materiales y equipos necesarios para ejercer su labor?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	6	21,4%	21,4%
	En desacuerdo	10	35,7%	57,1%
	De acuerdo	7	25%	82,1%
	Totalmente de acuerdo	5	17,9%	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 13: Materiales y Equipos



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

En relación a los materiales y equipos facilitados a los funcionarios del IESS Santa Elena, el 35,7% de los funcionarios encuestados están en desacuerdo, seguido del 32,1% que contraría al estar de acuerdo, junto al 25% que también afirman estar totalmente de acuerdo. Los resultados obtenidos reflejan que la institución no se preocupa por brindar los materiales y equipos necesarios a sus colaboradores, lo que genera dificultad en la prestación de los servicios e insatisfacción por los usuarios.

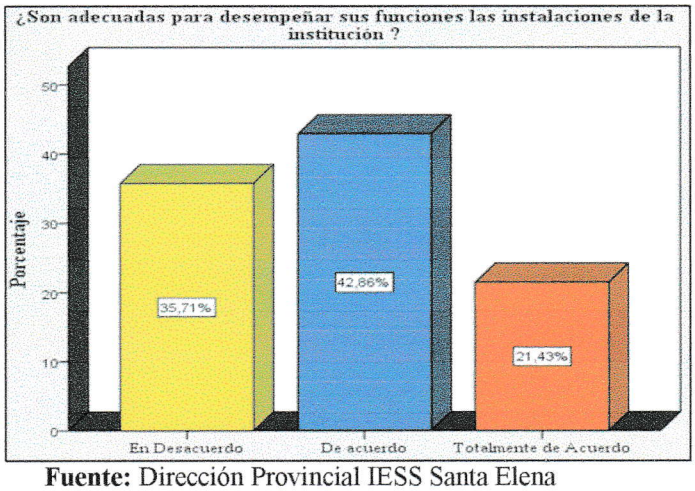
PREGUNTA 12: ¿Son adecuadas las instalaciones de la institución para desempeñar sus funciones ?

Cuadro 16: Infraestructura

¿Son adecuadas para desempeñar sus funciones las instalaciones de la institución?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	En desacuerdo	10	35,7%	35,7%
	De acuerdo	12	42,9%	78,6%
	Totalmente de acuerdo	6	21,4%	100%
	Total	**28**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 14: Infraestructura



Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

En relación a la infraestructura de la institucional, el 42,8% de los funcionarios encuestados están en desacuerdo, sumado un 21,4% que está totalmente de acuerdo, en oposición el 35,7% que expresa estar en desacuerdo. Los datos extraídos en las encuestas realizadas determinan que el IESS de Santa Elena dispone de una infraestructura adecuada para brindar servicios ya que su funcionalidad no solo depende de la capacidad intelectual y profesional de sus colaboradores sino también de la adecuación de sus instalaciones.

3.1.3. Resultados de las encuestas dirigidas a usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

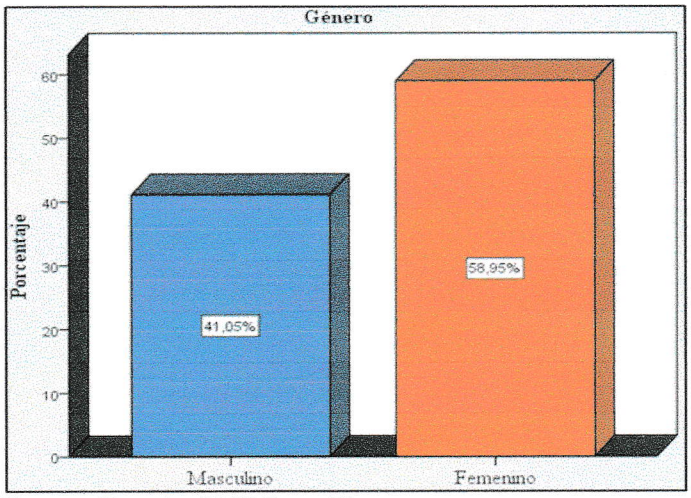
Género de los usuarios del IESS

Cuadro 17: Género

Género				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Masculino	156	41,1%	41,1%
	Femenino	224	58,9%	100%
	Total	**380**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 15: Género del Usuario



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Los resultados obtenidos en las encuestas dirigidas a los usuarios del servicio que presta la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS Santa Elena, muestra que el 58,9% corresponde al género femenino y el 41,1% al masculino.

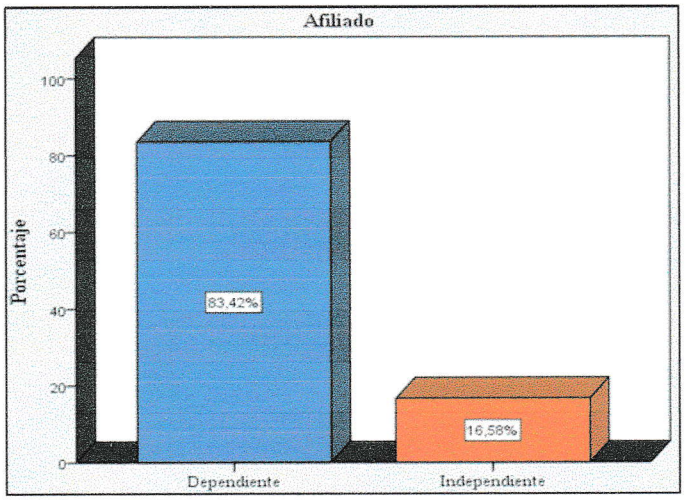
Modalidad de los afiliados del IESS

Cuadro 18: Modalidad del afiliado

Afiliado				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Dependiente	317	83,4%	83,4%
	Independiente	63	16,6%	100%
	Total	**380**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 16: Modalidad del Afiliado



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Según los resultados obtenidos en las encuestas dirigidas a los usuarios del servicio que presta el IESS Santa Elena, indica que el 83,4% de la población se encuentra afiliada bajo la modalidad de dependencia, y tan solo el 16,6% registra como independiente.

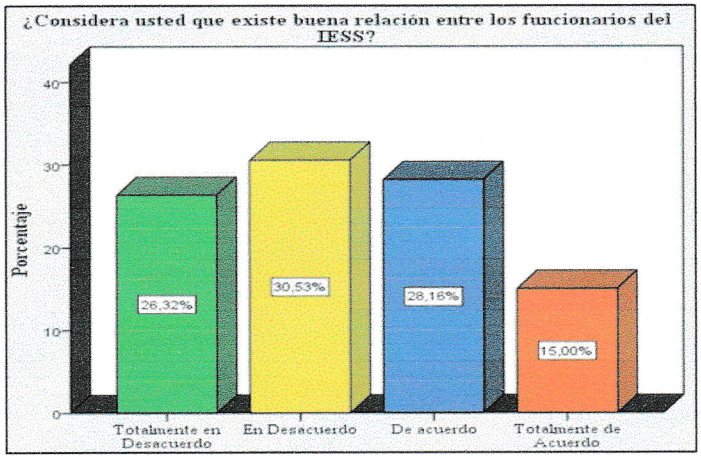
PREGUNTA 1: ¿Considera usted que existe buena relación entre los funcionarios del IESS?

Cuadro 19: Relación entre funcionarios

¿Considera usted que existe buena relación entre los funcionarios del IESS?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	100	26,3%	26,3%
	En desacuerdo	116	30,5%	56,8%
	De acuerdo	107	28,2%	85%
	Totalmente de acuerdo	57	15%	100,0
	Total	**380**	**100,0**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 17: Relación entre funcionarios



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Dado los resultados de la encuesta realizada, refleja que el 28,2% está de acuerdo, contrastando el 30,5% que está en desacuerdo con la relación existente entre funcionarios, seguido del 26,3% que se encuentra en total desacuerdo. La relación entre compañeros o colegas en la institución no es la adecuada ya que en los resultados obtenidos en la encuesta, la mayoría de los usuarios indican estar en desacuerdo, siendo este uno de los principales factores o claves para efectuar un buen trabajo en equipo.

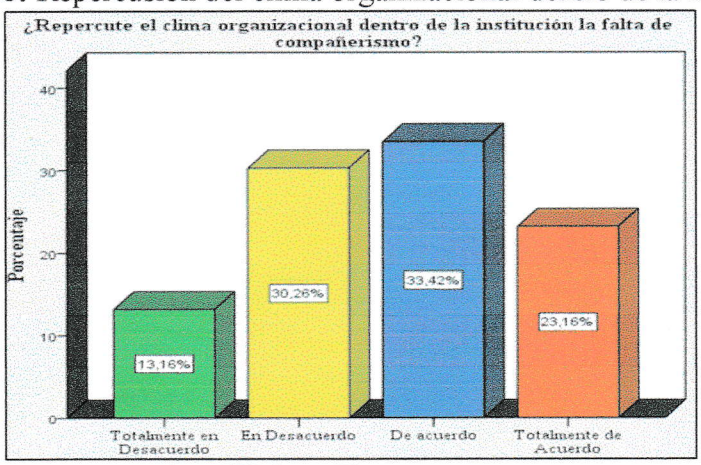
PREGUNTA 2: ¿Repercute en el clima organizacional de la institución la falta de compañerismo?

Cuadro 20: Repercusión del clima organizacional dentro de la Institución

¿Repercute el clima organizacional dentro de la institución la falta de compañerismo?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	50	13,2%	13,2%
	En desacuerdo	115	30,3%	43,4%
	De acuerdo	127	33,4%	76,8%
	Totalmente de acuerdo	88	23,2%	100,0%
	Total	**380**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 18: Repercusión del clima organizacional dentro de la Institución



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Los resultados de la encuesta realizada reflejan que el 33,4% de encuestados, están de acuerdo que el limitado compañerismo repercute el clima organizacional del IESS, el 30% por el contrario está en descuerdo, mientras que el 23,2% expresa estar totalmente de acuerdo. El compañerismo es importante dentro de la institución, por lo que los usuarios consideran que en realidad su carencia afecta al clima organizacional, ya que es uno de los factores motivacionales que mayormente impulsa al personal a sentirse parte de la misma.

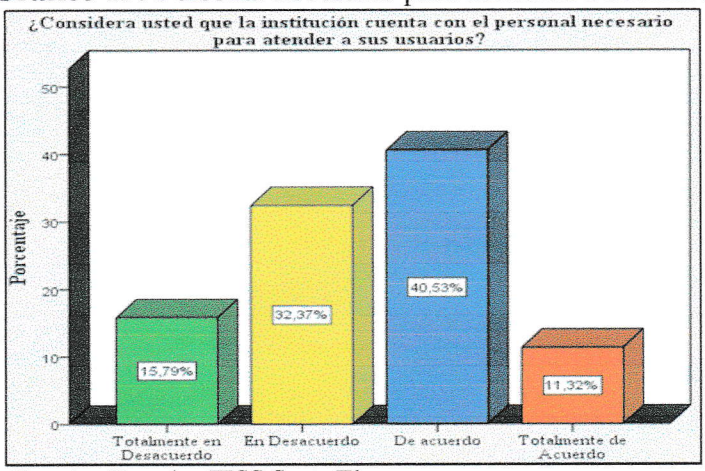
PREGUNTA 3: ¿Considera usted que la institución cuenta con el personal necesario para atender a sus usuarios?

Cuadro 21: Personal necesario para atención a usuarios

¿Considera usted que la institución cuenta con el personal necesario para atender a sus usuarios?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	60	15,8%	15,8%
	En desacuerdo	123	32,4%	48,2%
	De acuerdo	154	40,5%	88,7%
	Totalmente de acuerdo	43	11,3%	100%
	Total	**380**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 19: Personal necesario para atención a usuarios



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Los resultados de la encuesta realizada reflejan que el 40,5% de los usuarios encuestados, están de acuerdo que el IESS cuenta con el personal necesario, mientras que el 32,4% por el contrario está en descuerdo, seguido del 15,8% que está totalmente de acuerdo. Según los resultados obtenidos se puede determinar que la institución cuenta con el personal suficiente y necesario para brindar atención a sus usuarios, conociendo que la carencia puede provocar un clima hostil no solo para quienes prestan servicios sino también para sus usuarios.

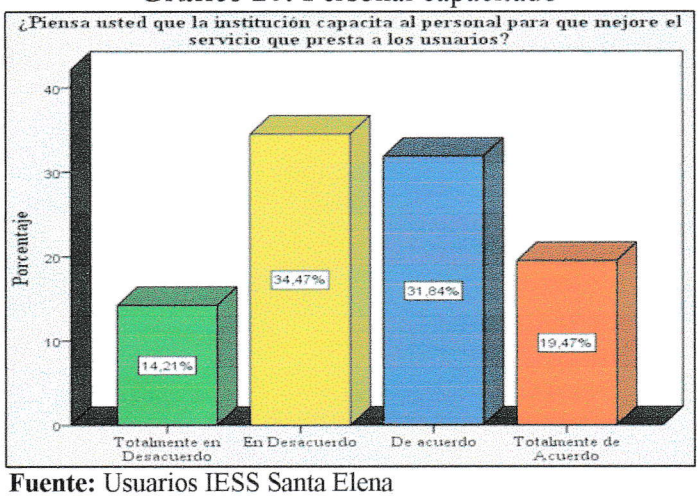
PREGUNTA 4: ¿Piensa usted que la institución capacita al personal para que mejore el servicio que presta a los usuarios?

Cuadro 22: Personal capacitado

¿Piensa usted que la institución capacita al personal para que mejore el servicio que presta a los usuarios?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	54	14,2%	14,2%
	En desacuerdo	131	34,5%	48,7%
	De acuerdo	121	31,8%	80,5%
	Totalmente de acuerdo	74	19,5%	100%
	Total	**380**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 20: Personal capacitado



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Los resultados de la encuesta realizada a los usuarios el 34,5% está en desacuerdo en cuanto a que la institución no brinda capacitación a los funcionarios, seguido del 31,8% que contrasta al estar de acuerdo, y tan solo el 19,5% está totalmente de acuerdo. Los datos obtenidos por los usuarios determinan que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Santa Elena no está capacitando de manera correcta a sus colaboradores, ya que según los afiliados al servicio expresan que este no es el mejor.

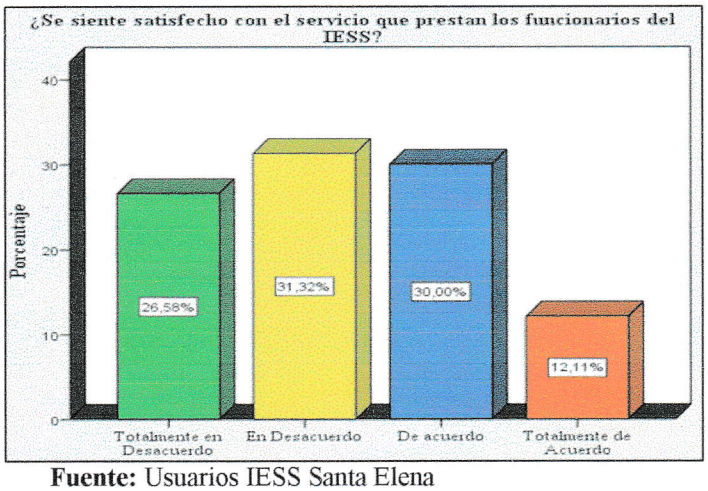
PREGUNTA 5: ¿Se siente satisfecho con el servicio que prestan los funcionarios del IESS?

Cuadro 23: Prestación de servicios

¿Se siente satisfecho con el servicio que prestan los funcionarios del IESS?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Valido	Totalmente en Desacuerdo	101	26,6%	26,6%
	En Desacuerdo	119	31,3%	57,9%
	De acuerdo	114	30%	87,9%
	Totalmente de Acuerdo	46	12,1%	100%
	Total	**380**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 21: Prestación de servicios



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Al referirnos a la satisfacción obtenida por la prestación de servicios del IESS Santa Elena, el 30% de los usuarios expreso estar de acuerdo, mientras que el 31,3% contrasta estando en desacuerdo, junto con el 26,6% que también está en total desacuerdo. La opinión de los funcionarios da como resultado que en la institución aún se aplica la administración antigua donde los funcionarios se limitan a prestar un servicio, mas no en alcanzar la satisfacción de quienes hacen uso del servicio, siendo este factor muy importante para el crecimiento institucional.

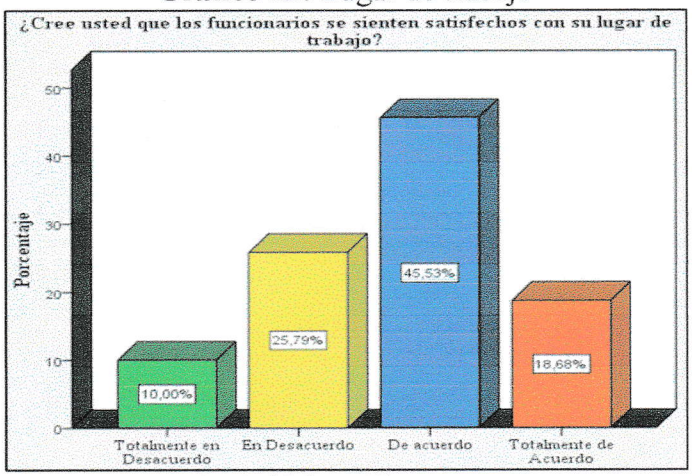
PREGUNTA 6: ¿Cree usted que los funcionarios se sienten satisfechos con su lugar de trabajo?

Cuadro 24: Lugar de trabajo

¿Cree usted que los funcionarios se sienten satisfechos con su lugar de trabajo?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	38	10%	10%
	En desacuerdo	98	25,8%	35,8%
	De acuerdo	173	45,5%	81,3%
	Totalmente de acuerdo	71	18,7%	100%
	Total	**380**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 22: Lugar de trabajo



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Los resultados obtenidos reflejan que el 25,8% de los usuarios consideran que los funcionarios no están satisfechos con su lugar de trabajo debido a que están en desacuerdo, mientras que el 45,5% contrasta estando de acuerdo, junto con el 18,7% que también indica estar totalmente de acuerdo. Los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Provincia de Santa Elena consideran que los funcionarios se sienten satisfechos con su lugar de trabajo, ya que los resultados se ven reflejados en su servicio prestado.

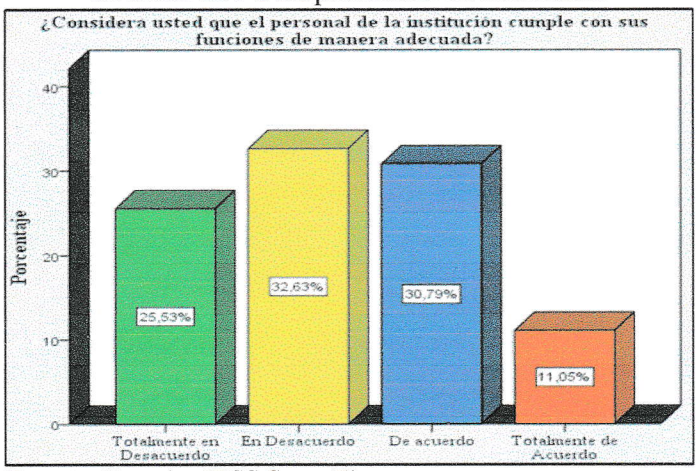
PREGUNTA 7: ¿Considera usted que el personal de la institución cumple con sus funciones de manera adecuada?

Cuadro 25: Cumplimiento de funciones

Considera usted que el personal de la institución cumple con sus funciones de manera adecuada?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje cumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	97	25,5%	25,5%
	En desacuerdo	124	32,6%	58,2%
	De acuerdo	117	30,8%	88,9%
	Totalmente de acuerdo	42	11,1%	100%
	Total	**380**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 23: Cumplimiento de funciones



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Los resultados obtenidos en base al cumplimiento adecuado de funciones por parte de los funcionarios, el 32,6% de los usuarios encuestados expresaron estar en desacuerdo, junto con el 25,5% que también indica estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 30,8% contrasta al estar de acuerdo. Estos datos revelan que la institución no está asignando tareas de manera adecuada, puesto que los usuarios manifiestan estar inconformes con el servicio prestado por los funcionarios al no cumplir con sus encomiendas, ni peticiones requeridas.

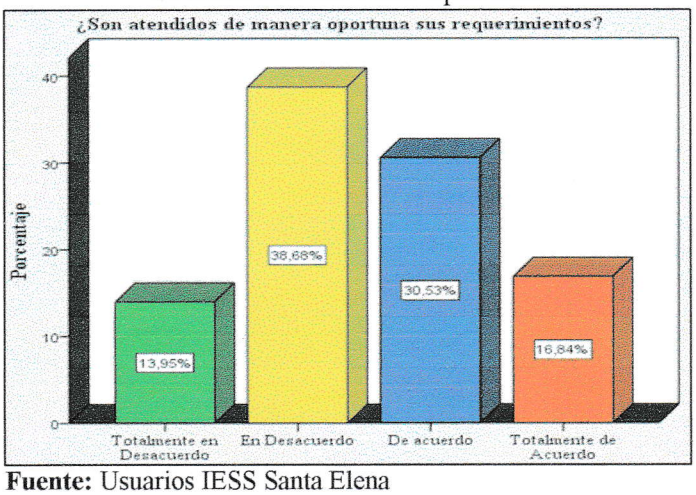
PREGUNTA 8: ¿Son atendidos de manera oportuna sus requerimientos?

Cuadro 26: Servicio oportuno

¿Son atendidos de manera oportuna sus requerimientos?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	53	13,9%	13,9%
	En desacuerdo	147	38,7%	52,6%
	De acuerdo	116	30,5%	83,2%
	Totalmente de acuerdo	64	16,8%	100%
	Total	**380**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 24: Servicio oportuno



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios reflejan que el 38,7% está en desacuerdo con el servicio prestado en la institución debido a que no es brindada de manera oportuna, junto con el 13,9% que está totalmente en desacuerdo, contrastando el 30,5% que está de acuerdo, y el 16,8% está totalmente de acuerdo. El IESS siendo una institución de gran relevancia debería entregar un excelente servicio, pero pese a esto la mayoría de los usuarios coinciden al dar a conocer que los funcionarios no están brindando un servicio oportuno.

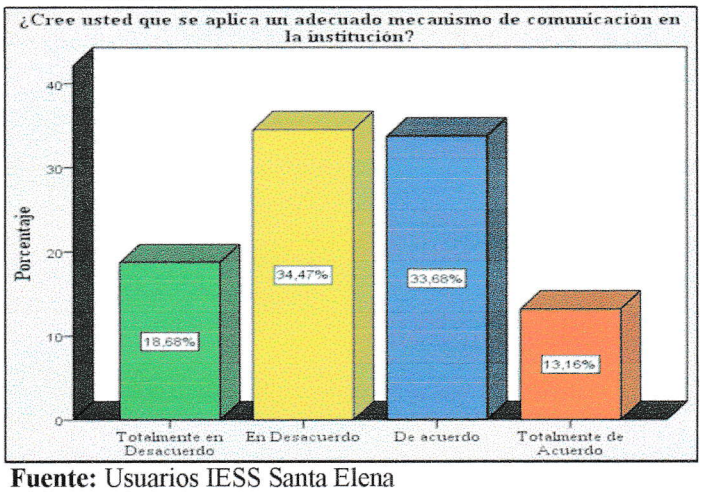
PREGUNTA 9: ¿Cree usted que se aplica un adecuado mecanismo de comunicación en la institución?

Cuadro 27: Mecanismo de comunicación

¿Cree usted que se aplica un adecuado mecanismo de comunicación en la institución?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	71	18,7%	18,7%
	En desacuerdo	131	34,5%	53,2%
	De acuerdo	128	33,7%	86,8%
	Totalmente de acuerdo	50	13,2%	100%
	Total	**380**	**100,0**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 25: Mecanismo de comunicación



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios del IESS de Santa Elena, reflejan que el 34,5% están en desacuerdo con la institución al no contar con adecuado mecanismo de comunicación, el 33,7% está de acuerdo, el 18,7% está totalmente en desacuerdo y tan sólo el 13,2% está totalmente de acuerdo. Los usuarios del IESS Santa Elena dan a conocer que la institución no cuenta con un mecanismo de comunicación adecuado, siendo este un factor relevante para lograr que los funcionarios interactúen y desempeñen una adecuada labor.

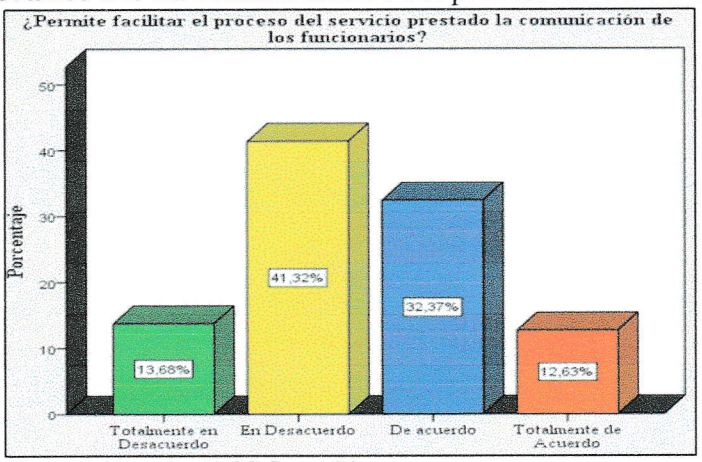
PREGUNTA 10: ¿Permite facilitar el proceso del servicio prestado la comunicación de los funcionarios?

Cuadro 28: La comunicación en el proceso del servicio

¿Permite facilitar el proceso del servicio prestado la comunicación de los funcionarios?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	52	13,7%	13,7%
	En desacuerdo	157	41,3%	55%
	De acuerdo	123	32,4%	87,4%
	Totalmente de acuerdo	48	12,6%	100%
	Total	**380**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 26: La comunicación en el proceso del servicio



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

El resultado de la encuesta realizada indica que el 41,3% de los usuarios están en desacuerdo con la comunicación utilizada en la prestación de servicio, el 13,7% está en total desacuerdo, contrastando el 32,4%, que está de acuerdo únicamente el 12,6% está en total acuerdo. Según los usuarios del IESS de Santa Elena, la comunicación que utilizan los funcionarios no es la adecuada ya que dificulta el servicio prestado, pudiendo ser un sistema de comunicación interpersonal que permita llegar al usuario para brindar un buen servicio.

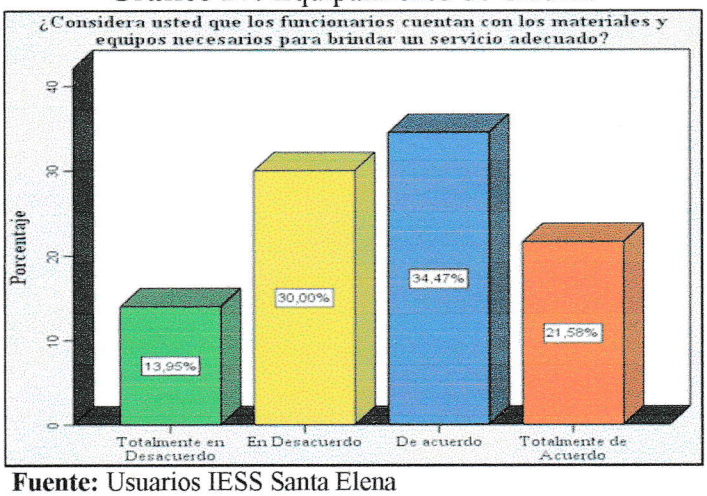
PREGUNTA 11: ¿Considera Ud. que los funcionarios cuentan con los materiales y equipos necesarios para brindar un servicio adecuado?

Cuadro 29: Equipamiento de Oficina

¿Considera Ud. que los funcionarios cuentan con los materiales y equipos necesarios para brindar un servicio adecuado?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	53	13,9%	13,9%
	En desacuerdo	114	30%	43,9%
	De acuerdo	131	34,5%	78,4%
	Totalmente de acuerdo	82	21,6%	100%
	Total	**380**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 27: Equipamiento de Oficina



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

El 34,5% de los usuarios manifiestan estar de acuerdo por cuanto los funcionarios cuentan con el equipo y materiales necesarios para brindar sus servicios, el 21,6% está en total acuerdo, contrastando el 30%, que está en desacuerdo. Los resultados obtenidos por los usuarios del IESS, indican que los funcionarios cuentan con equipos y materiales necesarios para brindar servicios con el fin de lograr que sus usuarios reciban una buena atención.

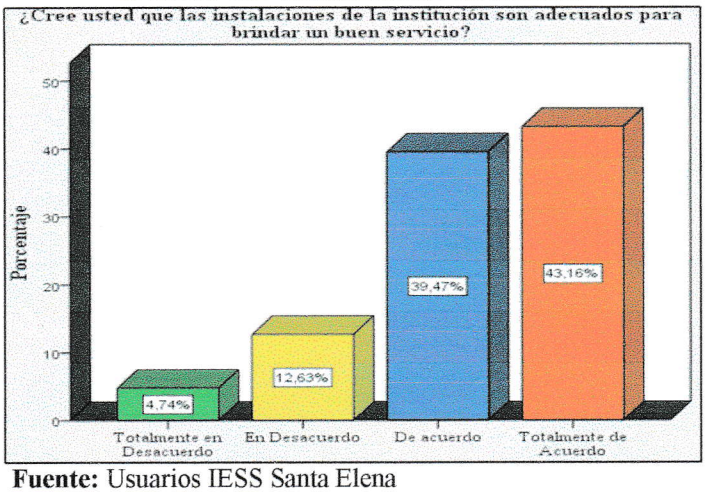
PREGUNTA 12: ¿Cree usted que las instalaciones de la institución son adecuadas para brindar un buen servicio?

Cuadro 30: Instalaciones adecuadas

¿Cree ustedes que las instalaciones de la institución son adecuadas para brindar un buen servicio?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje dcumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	18	4,7%	4,7%
	En desacuerdo	48	12,6%	17,4%
	De acuerdo	150	39,5%	56,8%
	Totalmente de dcuerdo	164	43,2%	100%
	Total	**380**	**100%**	

Fuente: Dirección Provincial IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Gráfico 28: Instalaciones adecuadas



Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

El resultado de la encuesta realizada a los usuarios del IESS Santa Elena, respecto a la infraestructura que posee la institución, el 43,2% está totalmente de acuerdo, seguido del 39,5% que también está de acuerdo, contrastando tan sólo el 12,6%, que está en desacuerdo. Los resultados obtenidos determinan que el IESS de Santa Elena cuenta con una infraestructura adecuada para recibir a sus usuarios, por lo cual podemos decir que la institución está en correcto estado para brindar un buen servicio.

3.2. Limitaciones

El trabajo realizado resultó complejo debido a que para el desarrollo del tema propuesto se presentaron limitantes y situaciones difíciles debido a que la Dirección Provincial del IESS de Santa Elena atravesó un proceso de asignación de nuevo director, y junto con su posicionamiento se realizaron varias actualizaciones de documentación, por lo que el desarrollo de la investigación se vio inmerso en el proceso. Para el permiso respectivo no hubo contratiempo con la aceptación respectiva sino más el posicionamiento de la nueva Dirección.

La ejecución tanto de encuestas como de las entrevistas se vieron afectados debido a que al no tener permiso firmado por la nueva directora no pudieron ser planteadas dentro del tiempo proyectado.

En el proceso ejecutado en las encuestas a los usuarios se presentaron situaciones difíciles debido a la diversidad de usuarios, los cuales no todos daban apertura a las encuestas por factor tiempo o por estar procesos diligentes.

3.3. Resultados

Los resultados de la investigación realizada permitieron identificar las principales variables de afectación al desempeño laboral y que repercuten en el clima organizacional de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS de Santa Elena, donde la información extraída pretende cubrir necesidades que satisfagan a los funcionarios y mejoren el lugar de trabajo en el que se desenvuelven, de lo cual se extrajo los siguientes resultados:

Entrevista: Determina que no todos los departamentos trabajan en equipo; la comunicación efectiva se aplica solo en algunos departamentos mas no de manera conjunta en toda la institución; para la asignación de tareas no se está considerando los conocimientos que poseen respecto a su perfil profesional, lo que hace que no todos cumplan sus funciones de manera adecuada; además se pudo determinar que el personal antiguo no está mostrándose como ejemplo para los nuevos funcionarios en cuanto al compromiso con la entidad y que los jefes dentro de las diferentes unidades carecen de conocimientos administrativos, puesto que no aplican estrategias adecuadas a sus colaboradores para comprometerlos.

Encuestas: Respecto a los resultados extraídos se pudo determinar:

- Se pudo determinar que el compañerismo limita el trabajo en equipo dentro de IESS, debido a que sus resultados reflejan que 82,14% de los funcionarios concuerdan en los resultados y su afirmación se refleja en un 56,58% de los usuarios del servicio prestado, lo que limita el trabajo en equipo.

- La productividad de la empresa está siendo afectada por cuanto no se está considerando los conocimientos de sus colaboradores para la asignación de puestos debido a que 57,14% de los colaboradores no ejercen funciones acorde a su perfil profesional, así como la distribución de tareas. De la misma manera, las capacitaciones no están siendo tan efectivas, ni han sido las suficientes para fortalecer los conocimientos de todos los funcionarios, debido a que 57,14% de los encuestados no están siendo capacitados como lo esperan.

- La satisfacción de los funcionarios está siendo limitada ya que sus aportes no son considerados en todo tiempo donde el 60,71% concuerdan con que sus ideas no están siendo tomadas en cuenta, generando poco sentido de pertenencia y su efecto se refleja en el 57,86% de los usuarios quienes sienten insatisfacción en el servicio que reciben en la institución.

- La institución no aplica un mecanismo de comunicación adecuado, por lo que su asertividad es carente y sus resultados se reflejan en el 64,29% de la población encuestada, además el 55% de los usuarios expresan que la comunicación que manejan los funcionarios dificulta el proceso del servicio, por lo que el 53,15% de los mismos concuerdan con que no poseen un mecanismo adecuado.

- A pesar de contar con una infraestructura adecuada muchas veces la falta de materiales y equipo en una organización, ocasiona que los funcionarios no ejerzan de la mejor manera sus funciones, dentro del IESS de Santa Elena se pudo determinar que el 57,14% de los funcionarios expresan que no están recibiendo los insumos necesarios para ejercer.

De los resultados de la encuesta se pudo determinar que dentro de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS de Santa Elena, existen falencias en que limitan el crecimiento profesional de los funcionarios y el proceso de mejora continua a la institución, esto se debe a que dentro de la institución se está desarrollando un inadecuado clima laboral y su efecto se refleja en el inestable desempeño de sus colaboradores.

3.3.1. Verificación de hipótesis

H_0 = Hipótesis Nula

H_1 = Hipótesis Alternativa

H_0 = El Clima Organizacional no influye en el desempeño laboral del Talento Humano del IESS de Santa Elena.

H_1 = El Clima Organizacional influye en el desempeño laboral del Talento Humano del IESS de Santa Elena

Nivel de confianza: 95% = 0,95

Nivel de significación

Alfa (α): 0,05; que pertenece al complemento porcentual de confianza.

Cálculo matemático

La hipótesis se verifica mediante la aplicación de la fórmula del Chi-cuadrado, para lo cual se tomó como referencia las pregunta N° 5 y N° 7 de la encuesta aplicada a los funcionarios:

$$X^2 = \Sigma \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

En donde:

X^2 = Cálculo del estadístico Chi-cuadrado
f_o = Frecuencias Observadas
Σ = Sumatoria
f_e = Frecuencias Esperadas

Tabla de contingencia

Para la correlación de las variables de la investigación y calcular el valor del estadístico Chi-cuadrado para la comprobación de la hipótesis, se realizó una tabla de contingencia de las preguntas antes mencionadas.

Cuadro 31: Resumen del procesamiento de los casos

Resumen del procesamiento de los casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera usted que sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes? * ¿Son asignados de manera adecuada las delegaciones de responsabilidad y autoridad?	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%

Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Frecuencias observadas y esperadas

Los resultados del estadístico Chi-cuadrado contrastan, por un lado tenemos las frecuencias observadas o datos de las encuestas, y por el otro las frecuencias esperadas, ésta última calculada como la siguiente fórmula:

$$f_e = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ fila)(Total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

Cuadro 32: Tabla de contingencia

Tabla de contingencia ¿Considera usted que sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes? * ¿Son asignados de manera adecuada las delegaciones de responsabilidad y autoridad?						
			¿Son asignados de manera adecuada las delegaciones de responsabilidad y autoridad?			Total
			En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
¿Considera usted que sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes?	Totalmente en desacuerdo	Recuento	5	2	0	7
		Frecuencia esperada	2,5	3,3	1,3	7,0
	En desacuerdo	Recuento	4	7	0	11
		Frecuencia esperada	3,9	5,1	2,0	11,0
	De acuerdo	Recuento	0	2	0	2
		Frecuencia esperada	,7	,9	,4	2,0
	Totalmente de acuerdo	Recuento	1	2	5	8
		Frecuencia esperada	2,9	3,7	1,4	8,0
Total		Recuento	10	13	5	28
		Frecuencia esperada	10,0	13,0	5,0	28,0

Fuente: Usuarios IESS Santa Elena
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Grados de libertad

Los grados de libertad permiten calcular la zona de aceptación o rechazo, donde los parámetros permiten determinar el estadístico Chi-cuadrado.

Grado de libertad = (Filas – 1) (Columnas – 1)

$$Gl = (F - 1)(C - 1)$$

$$Gl = (4 - 1)(3 - 1)$$

$$\mathbf{Gl = 6}$$

De lo extraído se pudo determinar que el valor X^2t, con 6 grados de libertad y un nivel de significancia del 0,05 según la tabla de distribución X^2 es de 12, 59

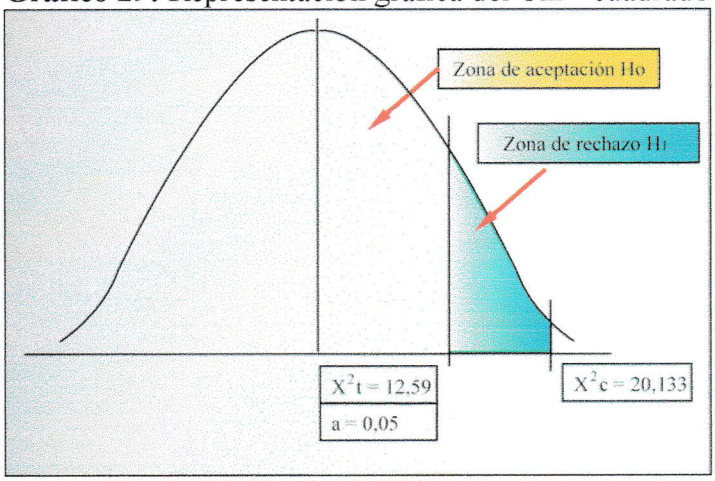
Cuadro 33: Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	**gl**	**Sig. asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	20,133[a]	6	,003
Razón de verosimilitudes	20,568	6	,002
Asociación lineal por lineal	11,685	1	,001
N de casos válidos	28		
a. 11 casillas (91,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,36.			

Fuente: Modelo plan de Mejora
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Representación gráfica del Chi - cuadrado

Gráfico 29: Representación gráfica del Chi - cuadrado



Fuente: Modelo plan de Mejora
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Decisión

El valor $X^2c = 20,133$ es mayor al valor $X^2t = 12,59$ por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo cual se llega a la conclusión que el Clima organizacional influye en el desempeño laboral del Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS de Santa Elena.

Propuesta

3.4. Nombre de la propuesta

Plan de mejoramiento del clima organizacional dirigido al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS Santa Elena.

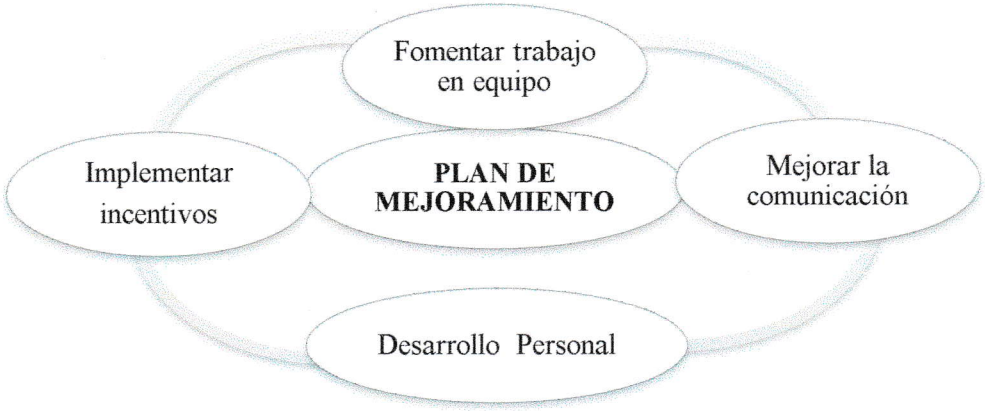
3.4.1. Objetivo de la propuesta

Proporcionar a los funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS Santa Elena, un Plan de mejoramiento del clima organizacional, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral.

3.4.2. Estructura propuesta

Plan de mejoramiento del clima organizacional dirigido al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS Santa Elena, con la finalidad de fortalecer los conocimiento de sus funcionarios y mejorar su desempeño laboral.

Gráfico 30: Estructura propuesta



Fuente: Modelo plan de Mejora
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

3.4.3. Trabajo en equipo

Se propone desarrollar talleres didácticos que permitan al talento humano tener contacto sociable entre sí, para lo cual se requiere de una pequeña difusión del programa para entrar en contacto y brindar compromiso mutuo entre personal y jefe, para luego proceder a formar grupos rotativos a fin de promover compromiso en los funcionarios de la organización y con la sociedad usuaria del servicio que presta la institución, logrando de esta manera armonizar la relación entre el personal y mejorar el trabajo en equipo en la institución, además de que permitirá al personal desarrollar habilidades que los llevaran a mejorar sus conocimiento y destrezas.

3.4.4. Mejorar la comunicación

Este factor es indispensable para fomentar la libertad de expresión dentro de la institución y a su vez aportar con el crecimiento y desarrollo de la institución mediante la elaboración de lluvia de ideas que aporten a la toma de decisiones de la entidad, dando sentido de pertenencia al colaborador, para ello se plantea la propuesta de desarrollar capacitaciones de comunicación efectiva y talleres para su desarrollo práctico y manejo de un adecuado mecanismo de comunicación que permita a los funcionarios socializar en la institución y mejorar el proceso de información en las actividades emprendidas entre colegas y jefes departamentales, armonizando y promoviendo un ambiente laboral interno adecuado, y motivador tanto para el personal que cumple el rol de funcionario como de los usuarios del servicio prestado.

3.4.5. Desarrollo Personal

Para esta propuesta se plantea efectuar un programa de redistribución o reubicación, donde se tomará en cuenta el perfil del colaborador al momento de asignarle tareas, de manera que vayan acorde a sus conocimientos, aptitudes, habilidades, desarrolladas durante su formación académica - profesional, es fundamental que la institución plantee este punto para involucrar más al personal e impulsar su crecimiento profesional y personal, generando autoconfianza en sí mismos y a la vez elevando su autoestima para cumplir con los objetivos institucionales y departamentales para obtener los resultados y objetivos propuestos en la planificación institucional.

3.4.6. Incentivos motivacionales

Implementar incentivos no necesariamente involucra valor monetario, pero si aliento a los funcionarios, por lo cual este sistema se involucra de manera estratégica con el fin de lograr que dichos funcionarios despierten interés por sus labores y deseen hacer algo más de lo acostumbrado, ya que el colaborador al desear obtener un reconocimiento aumentará su motivación y rendimiento en sus labores, el proceso de incentivo radica en brindar al mejor empleado alternativas que los impulse a desarrollar un trabajo acorde a lo esperado como: más vacaciones, entrega de placas o reconocimientos, horarios flexibles y ascensos, de esta manera el colaborador de la organización despertará interés por colaborar al querer ser meritorio del incentivo o reconocimiento

Cuadro 34: Plan de mejora del Trabajo en Equipo

Nombre propuesto: Fomentar el trabajo en equipo						
Objetivo: Fortalecer la capacidad de trabajar en equipo en los funcionarios de la Dirección Provincial del IESS de Santa Elena						
Estrategia	**Acciones**	**Indicador**	**Recursos**	**Responsable**	**Plazo**	**Presupuesto**
Socializar la misión, visión y objetivos institucionales	Implementar en los departamentos y charlas informativas	Conocimiento de la filosofía institucional	Material digital y rótulos	Director/a y Jefes departamentales	2 semanas	150,00
Identificar las problemáticas en cada departamento	Corrección mediante capacitación participativa	Resolución de problemas	diagrama de Ishikawa	Director/a y Jefes departamentales	1 mes	500,00
Revisar los proyectos de cada departamento	Reuniones departamentales para analizarlos y efectuarlos	Aporte de ideas y resolución de problemas	Material digital y tecnológico	Jefes departamentales	1 año	2.500,00
Cohesión grupal y participativa	Integración de dinámicas grupales de liderazgo y eventos deportivos.	Incremento de participación y relación entre funcionarios	Artículos deportivos, Asesor, equipos y materiales necesarios.	Asesores de liderazgo y Coaching	1 mes	500,00
Diseñar evaluación de desempeño en base al mejoramiento competitivo	Evaluar los procesos y resultados obtenidos para mejorarlos	Mejora de desempeño y socialización de la eficiencia organizacional	Material digital y tecnológico	Dep. Talento Humano y jefes departamentales	1 mes	300,00
				Presupuesto del Plan		**3.950,00**

Fuente: Modelo plan de Mejora
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Cuadro 35: Plan de Mejora de Comunicación

Nombre propuesto: Mejoramiento de comunicación institucional						
Objetivo: Mejorar el proceso de comunicación en los colaboradores de la Dirección Provincial del IESS de Santa Elena.						
Estrategia	**Acciones**	**Indicador**	**Recursos**	**Responsable**	**Plazo**	**Presupuesto**
Robustecer los niveles de comunicación entre funcionarios	Taller de comunicación efectiva	Mejora de técnicas de comunicación.	Asesor, Materiales Informáticos y de soporte	Dep. Talento humano	1 semana	500,00
	Taller de habilidades de comunicación				1 semana	500,00
Establecer un mecanismo de comunicación institucional	Elaboración de reglas de comunicación institucional	Mejora en el nivel de comunicación institucional	Material digital y Equipo informático	Directora Provincial del IESS	1 mes	200,00
Fomentar la relación entre jefes y colaboradores	Integración interdepartamental	Sentido de pertinencia, Aporte de ideas, Resolución de problemas y compromiso	Material digital y tecnológico (Transporte de ser necesario)	Jefes departamentales	2 veces al año	300,00
				Presupuesto del pplan		**1.500,00**

Fuente: Modelo plan de Mejora
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Cuadro 36: Plan de mejora para el Desarrollo Personal

Nombre propuesto: Crecimiento personal y profesional del Talento Humano						
Objetivo: Desarrollar las habilidades y capacidades de los colaboradores de la Dirección Provincial del IESS de Santa Elena para mejorar su desempeño laboral						
Estrategia	**Acciones**	**Indicador**	**Recursos**	**Responsable**	**Plazo**	**Presupuesto**
Implementar procesos de reclutamiento y selección de personal idóneo	Elaborar un modelo de reclutamiento y selección del personal idóneo que responda a las necesidades de cada área de trabajo	Capacidad de desempeño y cumplimiento de objetivos	Material digital y tecnológico	Directora, Jefes departamentales y Dep. Talento Humano	2 meses	300,00
Desarrollar las capacidades de los funcionarios	Cursos de mejora continua	Mejoramiento del servicio entregado y metas alcanzadas	Asesor, Materiales Informáticos y de soporte	Dep. Talento Humano	1 mes	500,00
	Talleres de formación profesional				1 mes	500,00
Mejorar el Clima organizacional de la Institución	Capacitación del Clima organizacional a directora y jefes departamentales	Mejora del nivel del clima organizacional	Asesor, Materiales Informáticos y de soporte	Dep. Talento Humano	1 mes	500,00
Definir los perfiles de competitividad y cargos al personal	Actualización permanente de funciones y optimización de recursos	Crecimiento profesional y trabajo garantizado	Equipamiento y materiales de trabajo adecuados	Directora y jefes departamentales	1 mes	
				Presupuesto del Plan		**1.800,00**

Fuente: Modelo plan de Mejora
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Cuadro 37: Plan de mejora de Incentivos Motivacionales

Nombre propuesto: Motivación de personal para el desarrollo de actividades						
Objetivo: Motivar a los funcionarios de la Dirección Provincial del IESS de Santa Elena mediante el incentivo para despertar su interés y compromiso con la institución						
Estrategia	**Acciones**	**Indicador**	**Recursos**	**Responsable**	**Plazo**	**Presupuesto**
Incentivar al personal mediante estímulos que mejoren su desempeño	Reconocer el desempeño en público	Beneficios personales	Material digital y tecnológico	Directora y Dep. Talento Humano	Cada mes	50,00
	Brindar apoyo moral a los colaboradores		Palabras de aliento	Jefes departamentales	Todo el tiempo	
Innovar en los procesos de participación y reconocimientos	Talleres sobre participación y liderazgo.	Mejoramiento de aptitudes, Progreso competitivo y de liderazgo	Asesor, Materiales Informáticos y de soporte	Dep. Talento Humano	Cada 6 meses	500,00
Motivar la relación interpersonal de los colaboradores	Talleres de inclusión para promover las relaciones entre funcionarios en áreas personales y laborales	Actitud positiva	Asesor, Materiales Informáticos y de soporte	Jefes departamentales y Dep. Talento Humano	Cada 6 meses	500,00
				Presupuesto del Plan		**1.050,00**

Fuente: Modelo plan de Mejora
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

3.5. Análisis del costo beneficio del Proyecto

Siendo un plan para que mejore el clima organizacional de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS de Santa Elena, se plantea el presupuesto total que se prevé necesario para su ejecución.

El costo de cada proyecto fue determinado en base a cada actividad que se pretende realizar, donde los costos de los talleres y capacitaciones fueron consultados a capacitadores expertos y cada módulo está dado por un valor que incluye material y equipo necesario para ser efectuado.

Por otra parte para las asesorías en las nuevas herramientas que se plantean propuestas se realizaron estimaciones en base a servicios similares. De esta manera se determina que para la realización y ejecución del Plan de mejoramiento se requiere el valor de $ 8.300,00 dólares.

3.6. Presupuesto total del Proyecto

Cuadro 38: Presupuesto total del Plan de Mejoramiento

N°	Proyecto	Presupuesto
1	Plan de mejora del Trabajo en equipo	3.950,00
2	Plan de Mejora de comunicación	1.500,00
3	Plan de mejora para el desarrollo personal	1.800,00
4	Plan de mejora de Incentivos motivacionales	1.050,00
Presupuesto total del Proyecto		**8.300,00**

Fuente: Modelo plan de Mejora
Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

3.7. Beneficios

El plan de mejoramiento ha sido elaborado de manera estratégica para todos los funcionarios, el mismo que busca garantizar y asegurar un clima organizacional que influya de manera positiva en los colaboradores para elevar su desempeño laboral.

Los beneficios de la propuesta no pretenden aumentar la rentabilidad de la institución, lo que si se pretende lograr con el plan de mejoramiento es alcanzar los objetivos y metas trazadas, aportando a su crecimiento como institución pública, y beneficiando no solo a los funcionarios sino también a los usuarios del servicio, de la siguiente manera:

Funcionarios:

- ✓ Brindar sentido de pertenencia.
- ✓ Desarrollar sus conocimientos y habilidades.
- ✓ Mayor participación e integración institucional.
- ✓ Mejorar el clima organizacional.
- ✓ Mejorar los niveles de gestión en la institución.
- ✓ Mejorar el proceso de comunicación organización.
- ✓ Mejorar el servicio prestado.
- ✓ Motivación laboral.
- ✓ Productividad.

Usuarios:

- ✓ Obtener un servicio óptimo.
- ✓ Empatía en el servicio.
- ✓ Percepción del buen desempeño.
- ✓ Solucionar sus problemas de manera efectiva.
- ✓ Fiabilidad en los resultados.
- ✓ Satisfacción del servicio recibido.

Conclusiones:

- ✓ El estudio de campo del desempeño laboral determina que el clima organizacional del IESS no es el adecuado, por cuanto existen factores como: carencia de comunicación, compañerismo, trabajo en equipo y limitación de opiniones a los funcionarios, elementos que inciden en el trabajo que realizan, por lo que es necesario implementar un plan de mejora que genere resultados positivos, tanto a los colaboradores como a los usuarios para de esta manera coadyuvar al crecimiento de la organización.

- ✓ Mediante el estudio realizado se pudo determinar que el clima laboral desarrollado en el IESS de Santa Elena no es el adecuado debido a la carencia de gestión administrativa.

- ✓ El clima organizacional del IESS influye de manera negativa debido a la limitación que ocasionan los jefes departamentales, originando un inadecuado desempeño laboral en sus colaboradores, obstruyendo su crecimiento profesional

- ✓ Los factores que proporcionan un desempeño laboral inadecuado principalmente en el Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Santa Elena son: carencia de comunicación, compañerismo y trabajo en equipo.

- ✓ El Plan de mejoramiento del clima organizacional es el programa que permitirá a los funcionarios fortalecer sus conocimientos y a su vez contribuirá con la relación entre compañeros de trabajo, logrando el desarrollo institucional y promoviendo un clima organizacional armonioso.

Recomendaciones:

- ✓ Elaborar un programa que permita medir el clima organizacional de la institución, durante períodos que reflejen los niveles de riesgo de la institución dando acceso a la mejora de la situación del IESS de manera continua mediante la aplicación de actividades correctivas adecuadas.

- ✓ Se debe incrementar los niveles de gestión administrativa de la Institución mediante capacitaciones que incrementen los conocimientos de los funcionarios que fortalezcan las estrategias con el fin mejorar el clima organizacional.

- ✓ Implementar medidas correctivas que permita a los funcionarios emplear liderazgo en sus jornadas laborales y a su vez el mejoramiento continuo de sus actividades que a su vez garantice su desempeño y fortalezca el clima de la institución.

- ✓ Se debe implementar talleres y capacitaciones didácticas que permita a los funcionarios de la institución socializar y mejorar la relación entre compañeros de trabajo, de manera que se llegue a un trato efectivo y afectivo entre compañeros.

- ✓ Implementar un plan de mejoramiento con fases ejecutadas de manera ordenada que fortalezcan los conocimientos e incremente su capacidad de entrega en el desarrollo de las labores diarias de los funcionarios para el mejoramiento del servicio prestado aportando al crecimiento institucional.

Bibliografía

Oficina Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Mejore su Negocio.* Suiza: Copyright.

Almazán, D. A. (junio de 2015). Los sistemas de información en el Desempeño Organizacional: Un marco de factores relevantes. *Investigación Administrativa*(115), 18.

Almeida, T. U. (Octubre de 2015). La Administración del talento humano. *Caribeña de Ciencias Sociales.*

Apolo, D. B. (2014). *Comunicación 360.* Quito, Ecuador: FCSG.

Benavides, G. (Diciembre de 2017). Estilos de liderazgo en las redacciones chilenas: estudio de la autopercepción de los directivos. 18.

Castro, A. d. (2014). *Comunicación organzacional.* Bogotá, Colombia: ECOE.

CEFTRAL. (2015). *Gestión de flotas de transporte terrestre.* Madrid.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (Tercera ed.). Mexico: McGraw-Hill.

Consorcio de Investigación Económica y Social. (2016). *Productividad, competitividad y diversificación productiva.* Universidad del Pacífico centro de investigación, Escuela de Gobierno y Politicas Públicas. Lima: CIES.

Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos* (14ava. Edición ed.). México: Pearson.

Dopacio, A. A. (2014). *EL LÍDER: UNA PIEZA CLAVE EN LAS ORGANIZACIONES.* Trabajo final de Grado, UAB, Facultad de Derecho.

Echeagaray, D. A. (2016). *Tecnologías de la información y Comunicacion en las Organizaciones* (Primera ed.). Mexico: UNAM.

Escamilla, N. B. (03 de Diciembre de 2016). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 7.

Fredes, D. S. (2015). *Fundamentos Constitucionales y Económicos de la intervención estatal y de la participación activa de los.* Santiago de Chile.

Gallegos, W. L. (28 de Noviembre de 2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 7.

Gómez, J. I. (2017). *Quiero ser Coach: Comenzando a Estudiar* (1° ed., Vol. 2). Madrid, España.

Gómez, L. R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos* (Octava Edición ed.). Madrid: Pearson.

Jaramillo, G. L. (01 de Septiembre de 2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare, 21*, 24.

Martínez, A. V. (2016). Evaluación de objetivos al planificar y asignar trabajos paralelos en un sistema de multicomputadoras. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 24*, 15.

Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral.* Madrid, España: Copuright.

Montoya, G. P. (2014). Correlación de la gestión de riesgos profesionales en la productividad de las empresas del sector cerámico del Valle de Aburrá. *Vol. 5*, 6.

Morcillo, M. A. (2018). *Liderazgo Invencible* (1° Edicion ed.). Bookboon.

Morelos & Nuñez, J. G. (7 de Diciembre de 2017). Productividad de las empresas de la zona extractiva minera-energética y su incidencia en el desempeno financiero en Colombia. *El sevier*, 11.

Morgan, J. (Octubre de 2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. *Fidélitas*, 14.

Ochoa, M. P., & Palacio, N. M. (Junio de 2016). Justicia Organizacional, Desempeño Laboral y Discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales, 7*(1), 22.

Orellana, B. J. (30 de Octubre de 2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *El Sevier*, 9.

Ortiz, E. d. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa Nacional Cuna más en la Provincia de Huancavelica – 2015.* Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica: Facultad de Ciencias Empresariales.

Palos-Sánchez, P. R. (Septiembre de 2017). Estudio organizacional del Cloud Computing en empresas emprendedoras. *3Ciencias, Vol.6*(N° 2).

Pérez, M. G. (Abril de 2016). Las áreas funcionales de la empresa. *Publicaciones Didácticas*, 4.

Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales.* (S. V. Fuentes, Ed.) México, D.F.: El Manual Moderno.

Quispe, E. V. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS, 2015.* UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA, Andahuaylas.

Robbins, S. P. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15° ed.). Mexico: Pearson.

Rodríguez, B. M. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2014.* Tesis, Universidad Peruana los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Huancayo.

Salas, R. S. (2014). Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba. *Educación Médica Superior*, 15.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación.* México D.F.: McGRAW-HILL.

Santana, C., & Cristancho, F. (2014). *Clima Laboral en Latinoamerica.* Colombia: Acsendo.

Serebrisky, T. (2014). *Infraestructura sostenible para la competitividad y el crecimiento inclusivo.* New York: Copyright.

Tamayo, M. (2017). Trabajo en equipo: relevancia e interdependencia de la educación interprofesional. *Revista de Saúde Pública*, 10.

Universidad Militar Nueva Granda. (2014). *La Cultura Organizacional como herramienta para mantener un Clima Organizacional y un Desempeño Laboral optimo frente a los cambios del entorno.* Bogota.

Valencia, G. C. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional* (1° Edicion ed.). Bogotá, Colombia: UTADEO.

Vallejo, L. M. (2015). *Gestión del Talento Humano.* Riobamba: ESPOCH.

Vargas, E. Q. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.* Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Andahuaylas.

Vega, M. M. (Diciembre de 2014). Satisfacción laboral y liderazgo, en instituciones públicas y privadas de educación. *Cuadernos de Administración, Vol. 30.*

ANEXOS

Cuadro 39: Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – IESS, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.	¿El análisis del clima organizacional permitirá identificar laboral su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS ubicada en el Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena?	**Objetivo General:** Analizar el clima organizacional mediante un trabajo de campo que identifique la incidencia en el desempeño laboral del Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- IESS de Santa Elena. **Objetivos Específicos:** ✓ Conocer el clima organizacional que se desarrolla en el entorno laboral en el IESS de Santa Elena. ✓ Diagnosticar la influencia clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del IESS. ✓ Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral del el talento humano del IESS.	El análisis del clima organizacional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS permitirá identificar las principales variables que afectan el desempeño laboral del talento humano	**Variable Independiente:** Clima Organizacional **Variable dependiente:** Desempeño del Talento Humano	✓ Trabajo en equipo ✓ Productividad empresarial ✓ Satisfacción laboral ✓ Asignación de tareas ✓ Comunicación Organizacional ✓ Infraestructura empresarial

Fuente: Modelo plan de Mejora

Elaborado por: Abel Efrén Mejillón Mejillón

Operacionalización de las Variables

Cuadro 40: Variable Independiente: Clima Organizacional

Hipótesis	Variable Independiente	Definición conceptual	Aspecto/ Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentación
El análisis del clima organizacional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS permitirá identificar las principales variables que afectan el desempeño laboral del talento humano	Clima Organizacional	Es la percepción que tienen los colaboradores de entidad sobre su lugar de trabajo, el mismo que origina motivación o desmotivación en los mismos influenciando en su comportamiento laboral positivo o negativo.	Compromiso Laboral	Trabajo en equipo	¿Considera usted que sus colaboradores trabajan en equipo?	Entrevista a directora y jefes departamentales
					¿Repercute el clima organizacional de la institución la falta de compañerismo?	Encuesta a funcionarios
					¿Considera usted que existe buena relación entre los funcionarios del IESS?	Encuesta a usuarios
				Productividad empresarial	¿Considera usted que está asignado al área de trabajo acorde a su perfil profesional?	Encuesta a funcionarios
					¿Piensa usted que la institución capacita al personal para que mejore el servicio que presta a los usuarios?	Encuesta a usuarios
			Motivación	Satisfacción laboral	¿Es adecuada la comunicación entre sus subordinados?	Entrevista a directora y jefes departamentales
					¿Considera usted que sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes?	Encuesta a funcionarios
					¿Se siente satisfecho con el servicio que prestan los funcionarios del IESS?	Encuesta a usuarios

Cuadro 41: Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Hipótesis	Variable Independiente	Definición conceptual	Aspecto/ Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentación
El análisis del clima organizacional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS permitirá identificar las principales variables que afectan el desempeño laboral del talento humano	Desempeño Laboral	Es el rendimiento laboral que muestran los individuos en un entorno físico, el mismo que puede ser exitoso o no, dependiendo de conducta y entrega que muestre cada uno de quienes conformen la empresa u organización	Rendimiento Laboral	Asignación de tareas	¿Qué aspectos se analizan para la asignación de tareas y funciones a sus colaboradores?	Entrevista a directora y jefes departamentales
					¿Considera Ud. que las tareas son asignadas de manera equitativa?	Encuesta a funcionarios
					¿Son atendidos de manera oportuna sus requerimientos?	Encuesta a usuarios
				Comunicación Organizacional	¿Cree usted que la comunicación dentro de la institución es asertiva?	Encuesta a funcionarios
					¿Permite facilitar el proceso del servicio prestado la comunicación de los funcionarios?	Encuesta a usuarios
					¿Es adecuada la comunicación entre sus subordinados?	Entrevista a directora y jefes departamentales
			Entorno físico	Infraestructura empresarial	¿Cree usted que la institución le provee de materiales y equipos necesarios para ejercer su labor?	Encuesta a funcionarios
					¿Cree usted que las instalaciones de la institución son adecuadas para brindar un buen servicio?	Encuesta a usuarios

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA A FUNCIONARIOS

Objetivo.- Conocer el desempeño laboral mediante el estudio del clima organizacional que permita analizar su efecto en los funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- IESS.

Instrucciones: Las preguntas tienen como finalidad dar a conocer la realidad organizacional por la que atraviesa la institución, por lo cual se pide absoluta sinceridad en sus respuestas.

1. Para empezar el encuestado deberá señalar su Género y Cargo según lo indicado en los casilleros con una X o ✓.
2. El encuestado deberá marcar según considere la importancia de su respuesta de la siguiente manera:

4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Género:

- Masculino
- Femenino

Cargo:

- Jefe
- Colaborador

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
Variable Independiente: Clima Organizacional					
Trabajo en equipo					
1	¿Repercute en el clima organizacional de la institución la falta de compañerismo?				
2	¿Considera usted que se trabaja en equipo en la institución?				
Productividad empresarial					
3	¿Considera usted que está asignado al área de trabajo acorde a su perfil profesional?				
4	¿Piensa usted que la institución brinda capacitación necesaria para fortalecer sus labores?				
Satisfacción laboral					
5	¿Considera usted que sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes?				
6	¿Cree usted que sus labores y responsabilidades son gratificantes?				
Variable Dependiente: Desempeño Laboral					
Asignación de tareas					
7	¿Son asignadas de manera adecuada las delegaciones de responsabilidad y autoridad?				

8	¿Considera usted que las tareas son asignadas de manera equitativa?				
Comunicación Organizacional					
9	¿Cree usted que la comunicación dentro de la institución es asertiva?				
10	¿Considera usted que la institución cuenta con un adecuado mecanismo de comunicación?				
Infraestructura Institucional					
11	¿Cree usted que la institución le provee de materiales y equipos necesarios para ejercer su labor?				
12	¿Son las adecuadas para desempeñar sus funciones las instalaciones de la institución?				

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA A USUARIOS

Objetivo.- Conocer el desempeño laboral mediante el estudio del clima organizacional que permita analizar su efecto en los funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- IESS.

Instrucciones: Las preguntas tienen como finalidad dar a conocer la realidad organizacional por la que atraviesa la institución, por lo cual se pide absoluta sinceridad en sus respuestas.

3. Para empezar el encuestado deberá señalar su Género y Cargo según lo indicado en los casilleros con una X o ✓.
4. El encuestado deberá marcar según considere la importancia de su respuesta de la siguiente manera:

4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Género:

- Masculino
- Femenino

Afiliado:

- Dependiente
- Independiente

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
Variable Independiente: Clima Organizacional					
Trabajo en equipo					
1	¿Considera usted que existe buena relación entre los funcionarios del IESS?				
2	¿Repercute el clima organizacional de la institución la falta de compañerismo?				

Productividad empresarial					
3	¿Considera usted que la institución cuenta con el personal necesario para atender a sus usuarios?				
4	¿Piensa usted que la institución capacita al personal para que mejore el servicio que presta a los usuarios?				
Satisfacción laboral					
5	¿Se siente satisfecho con el servicio que prestan los funcionarios del IESS?				
6	¿Cree usted que los funcionarios se sienten satisfechos con su lugar de trabajo?				
Variable Dependiente: Desempeño Laboral					
Asignación de tareas					
7	¿Considera usted que el personal de la institución cumple con sus funciones de manera adecuada?				
8	¿Son atendidos de manera oportuna sus requerimientos?				
Comunicación Organizacional					
9	¿Cree usted que se aplica un adecuado mecanismo de comunicación en la institución?				
10	¿Permite facilitar el proceso del servicio prestado la comunicación de los funcionarios?				
Infraestructura Institucional					
11	¿Considera usted que los funcionarios cuentan con los materiales y equipos necesarios para brindar un servicio adecuado?				
12	¿Cree usted que las instalaciones de la institución son adecuadas para brindar un buen servicio?				

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA

Objetivo.- Conocer el desempeño laboral mediante el estudio del clima organizacional que permita analizar su efecto en los funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- IESS.

1) ¿Considera usted que sus colaboradores trabajan en equipo?

_____

_____

2) ¿Es adecuada la comunicación entre sus subordinados?

_____

_____

3) ¿Qué aspectos se analizan para la asignación de tareas y funciones a sus colaboradores?

_____

_____

4) ¿Considera usted que existe el respectivo compromiso de los funcionarios con la Institución?

_____

_____

5) ¿Se cumple el desempeño laboral de sus colaboradores de acuerdo a la planificación?

_____

_____

6) ¿Qué tipo de estrategias implementan como jefes para mejorar la productividad de sus colaboradores?

_____

_____

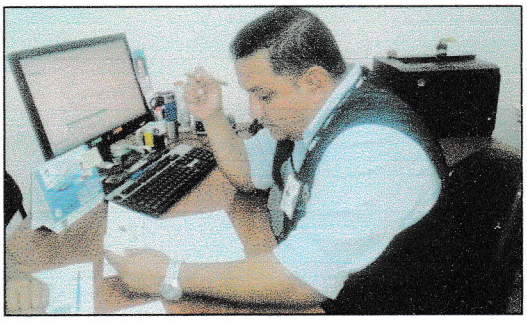
7) ¿Qué hace la empresa para lograr la satisfacción por parte de sus colaboradores?

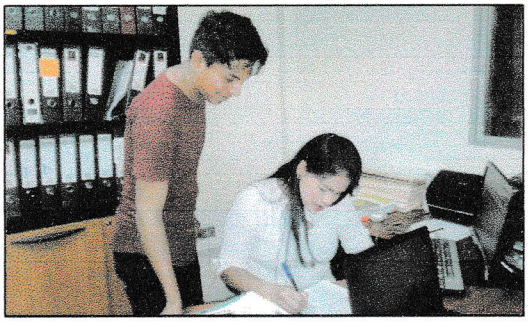
_____

_____

FOTOS

Gráfico 31: Entrevista a Directora y Jefes departamentales





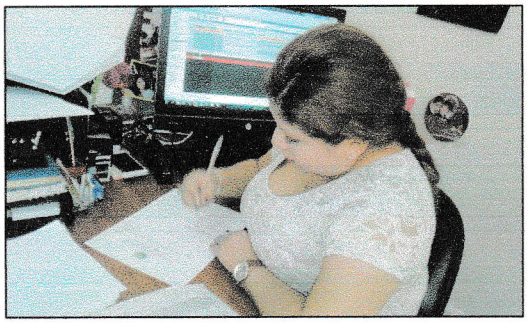


Gráfico 32: Encuestas a Funcionarios

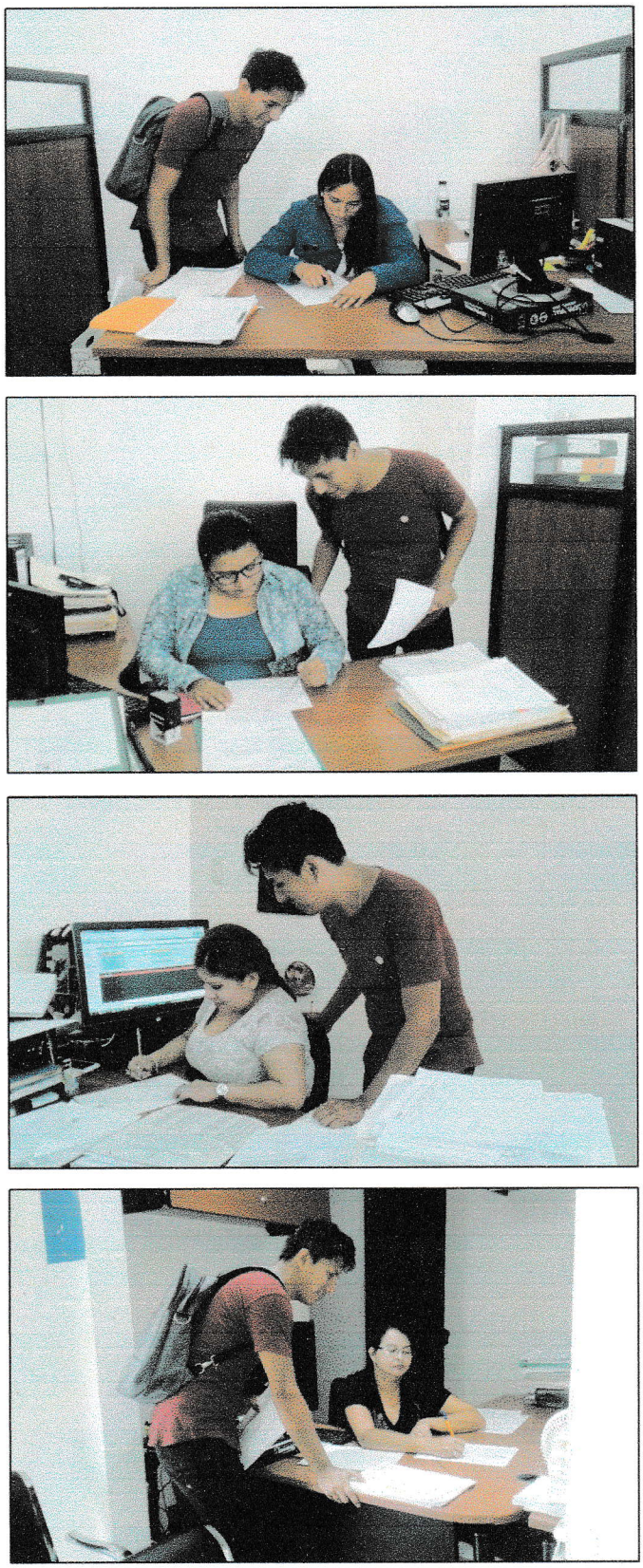
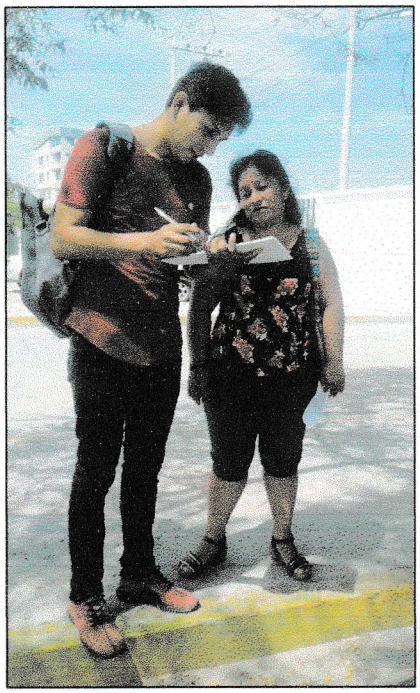
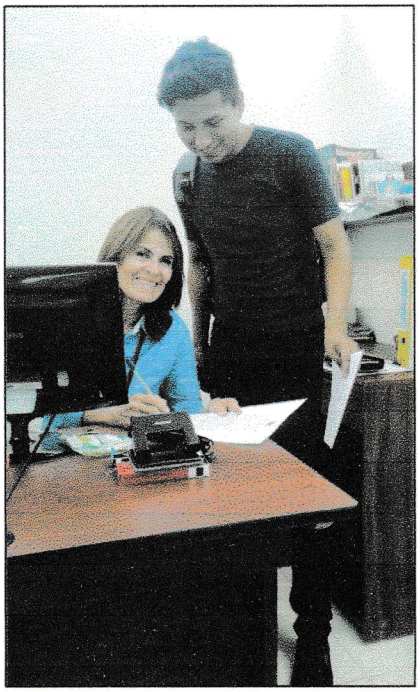


Gráfico 33: Encuestas a Usuarios





PRESUPUESTO

a) Materiales

Descripción	Costo unitario	Total
Empastado	15.00	15.00
Anillado	2.00	12.00
Impresiones	0.10	60.00
Resma de papel	4.00	8.00
Especies valoradas	3.00	9.00
Bolígrafos	0.50	1.50
Cuaderno	1	1.50
	TOTAL	**107.00**

b) Financieros

Descripción	Costo unitario	Total
Aperitivos	2.00	20.00
Transporte	0.30	50.00
Recursos humanos	50.00	50.00
Recursos tecnológicos	1400.00	1400.00
Recursos materiales	68.00	68.00
	TOTAL	**1588.00**

c) Total Presupuesto

Descripción	Total
Materiales	107.00
Financiero	1588.00
TOTAL	**1695.00**

Cronograma de Actividades

Tiempo / ACTIVIDADES	Nov. 2017				Dic. 2017				Ene. 2018				Feb. 2018				Mar. 2018				Abr. 2018				May.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del tema.																												
Elaboración del anteproyecto																												
Entrega del anteproyecto y documentación respectiva																												
Aprobación de Consejo académico.																												
Aprobación y designación del tutor por Consejo académico.																												
Elaboración de cronograma de tutorías																												
Tutorías y revisión de avance del primer capítulo																												
Tutorías y revisión de avance del segundo capítulo																												
Tutorías y revisión de avance del tercer capítulo																												
Presentación del trabajo de titulación a Consejo académico.																												
Revisión del trabajo de titulación por el especialista																												
Presentación del trabajo de titulación a Consejo académico.																												
Defensa del trabajo de titulación.																												

Oficio Nro. IESS-DPY-2018-0032-OF

La Libertad, 02 de abril de 2018

Asunto: CARTA AVAL

Ingeniera
Linda Nuñez Guale
Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA "UPSE"
En su Despacho

De mi consideración:

En consideración a la solicitud presentada por el joven **ABEL EFRÉN MEJILLÓN MEJILLÓN**, con **C.I. 2400004434**, estudiante de la carrera Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema **"ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - IESS, DEL CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017"**, procede a la aprobación de la solicitud en brindar facilidades para el desarrollo de la respectiva tesis; autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena subir dicho trabajo a la plataforma web de la institución.

Por su atencion, quedo agradecido

Atentamente,

María José C.
Ing. Maria Jose Cueva Moreno
DIRECTORA PROVINCIAL SANTA ELENA (E)

Referencias:
- IESS-UPCCY-2018-0306-M

Anexos:
- ing._linda_nuÑez_guale_001.jpg
- iess-upccy-2018-0306-m0001.pdf

* Documento generado por Quipux