



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL INSTITUTO  
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE ANCÓN.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**VILLÓN RODRIGUEZ KEVIN OMAR**

**PROFESOR GUIA:**

**Ing. SORAYA LINZÁN RODRIGUEZ, Msc.**

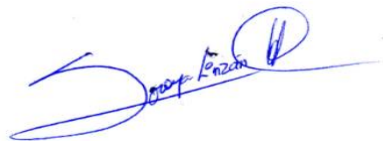
**LA LIBERTAD- ECUADOR**

**OCTIBRE-2020**

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUIA**

En mi calidad de Profesor Guía del Ensayo titulado “**Análisis de Productividad Laboral del IESS de Ancón del Cantón Santa Elena**”, elaborado por el estudiante **Villón Rodríguez Kevin Omar**, con C.I. **245048466-8** de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado de Administración de Empresas, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo estructural final del trabajo, éste cumple y se ajusta los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez', with a large circular flourish at the end.

.....  
Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, Msc.

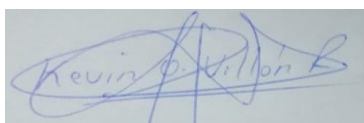
**PROFESOR GUÍA**

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

YO, **VILLÓN RODRIGUEZ KEVIN OMAR**, con **C.I. 245048466-8**, por medio de la presente declaro, que; las conceptualizaciones, ideas y análisis y resultados desarrollados en este tema de investigación son de mi absoluta propiedad y responsabilidad:

Con el tema: **“ANÁLISIS DE PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL IESS DE ANCÓN- CANTÓN SANTA ELENA”**

Reconozco y acepto el derecho de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en base al Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior a que realicé la digitalización y publicación de este trabajo de Investigación en el repositorio Virtual



**Firma del Estudiante:** .....

**Nombre:** Villón Rodríguez Kevin Omar

**C.I:** 2450484668

**Fecha:** La Libertad, 25 de Octubre, 2020

## **AGRADECIMIENTO**

A:

Dios por brindarme salud en unión a todos mis seres queridos y por levantarme con fuerzas en mis caídas momentáneas, por darme esa sabiduría e inteligencia para lograr unos de mis grandes anhelos de mi vida.

Mis padres Alfredo Villón Saona y Detsy Rodriguez Vera por el apoyo incondicional y su amor constante, y por la gran aportación económica que han insertado en mis años estudios de mi carrera profesional.

Familiares y amigos, por brindarme los apoyos económicos y consejos de superación, en especial a la Familia Rodriguez; a Gino Tomalá Rodriguez y Urbana Vera, personas que ha brindado un apoyo incondicional en mi carrera profesional, el cual quedaré toda la vida agradecido.

Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Administración de Empresas, pilar fundamental en mi formación como profesional, institución que con orgullo llevaré en alto su gran nombre.

Lcda. Soraya Linzan y Eco. Víctor Solorzano por su gran apoyo incondicional en cada una de las etapas de mi carrera, docente que reflejaron en mi un sentido de la responsabilidad y ética profesional.

## TRIBUNAL DE GRADO



Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc  
**DIRECTOR (E) DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

---

Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc.  
**DOCENTE GUÍA**

---

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.  
**DOCENTE TUTOR**

---

Ing. Manuel Serrano Luyo, MSc.  
**DOCENTE ESPECIALISTA**

## **DEDICATORIA**

- A Dios:** Por darme la vida, paciencia, amor, fuerza y sabiduría para comenzar y terminar en este proceso de formación profesional
- A mis Padres:** **Villón Saona Alfredo y Rodriguez Vera Detsy**, pilares fundamentales en mi vida, en principios y valores, por brindarme ese apoyo en mi formación profesional, a ellos le dedico todo lo que he logrado en la vida y estoy por seguro que seguirán apoyándome en las decesiones futura.
- A mi Hermano:** **Villón Rodriguez Jeremy**, por brindarme su gran afecto, espero que este logro en mi vida y meta profesional sirva de ejemplo y pueda cumplir sus anhelos.
- A mis Abuelitas/os:** **Urbana Vera y Elisa Muñoz**, personas que llevaré un gran recuerdo de solidaridad y apoyo incondicional, es por eso que dedico mi gran esfuerzo a ustedes por ser parte de mi vida.
- A mis Tíos:** **Freddy Reyes, Lucia Rodriguez, Letty Rodriguez**, por el gran amor que me tienen y ese apoyo que han sido pilar fundamental en todas las etapas de mis estudios, les dedico este pequeño homenaje en gratitud a su apoyo incondicional.
- A mis Primos:** **Gino Tomalá Rodriguez, Jossi Tomalá y Rosita Reyes**, les dedico este pequeño homenaje en gratitud a su apoyo económico, moral, quedo totalmente agradecido por la ayuda brindada.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolla con el fin de analizar los factores que limitan la Productividad laboral del IESS de Ancón, debido al cambio drásticos en relación a la emergencia sanitaria en el presente año 2020, con el propósito de conocer la intensidad de trabajo, el rendimiento y mejora continua de los colaboradores en función al cumplimiento de actividades laborales, respetando las debidas medidas de las autoridades competentes.

La metodología aplicada fue la investigación exploratoria, cuyo instrumento fue la encuesta virtual dirigida a los colaboradores del IESS de Ancón, bajo el carácter de muestreo no probabilístico por conveniencia por medidas de restricciones de seguridad e higiene que han establecido las autoridades. En los resultados de análisis se ve reflejado en el factor interno de “Recursos humanos”, debido al cuidado rígido a los usuarios asegurados y por cierta cantidad de colaboradores contagiados por el Covid, provocando intensidad de trabajo a los colaboradores al cubrir los puestos del personal ausente.

**Palabras Claves:** Productividad laboral, Factores de la Productividad laboral, Recursos Humanos

## **ABSTRACT**

The present research work it is developed in order to analyze the factors that limit the labor productivity of the IESS de Ancón, due to the drastic change in relation to the health emergency in the current year 2020, with the purpose of knowing the intensity of work, performance and continuous improvement of collaborators in function of the fulfillment of work activities, respecting the due measures of the competent authorities.

The applied methodology was exploratory research, the instrument of which was the virtual survey directed to the collaborators of the IESS of Ancón, under the character of non-probabilistic sampling for convenience due to measures of safety and hygiene restrictions that the authorities have established. In the results of the analysis, it is reflected in the internal factor of "Human Resources", due to the rigid care given to insured users and by a certain number of collaborators infected by Covid, causing work intensity to collaborators when filling staff positions absent.

**Keywords:** Labor Productivity, Labor Productivity Factors, Human Resources



## ÍNDICE

Introducción .....	10
Desarrollo.....	13
Conclusión .....	30
Recomendación.....	30
Bibliografía .....	32
Anexos .....	37

## **Introducción**

El presente trabajo de Titulación, el cual se denomina “**Análisis de Productividad Laboral Del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Parroquia Ancón, del Cantón Santa Elena, año 2020**”, se desarrolla las posibles limitaciones en sus factores de productividad laboral, debido que, en el presente año del primer trimestre el territorio ecuatoriano y a nivel mundial ha sido notable la presencia de la emergencia sanitaria que ha impactado a personas con grandes cantidades de contagios y muertes, cierre de empresas y restricciones de actividades laborales, además de las pérdidas económicas y productivas, de esta manera la emergencia sanitaria ha marcado en las diferentes Instituciones Públicas como Privadas, tal razón cuyo propósito de este trabajo investigativo es; analizar los factores que limitan a la productividad laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Actualmente, las mayorías de personas poseen un pensamiento contradictorio hacia las Instituciones públicas, y esto es a causa de las malas prácticas o de conocimientos antiguos sobre temas de productividad laboral que transmiten a los usuarios, cumpliendo sus funciones deficientes o limitadas en las diferentes áreas de la Institución, cuando en realidad su deber como colaborador público es ofrecer facilidades al usuarios a través de una buena productividad laboral, con el fin de promover beneficios para la Institución, usuario y colaborador interno en Institución pública.

El ministerio de Salud Pública del Ecuador a través del Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencia y en conjunto de la OMS se realizó estudios y seguimientos de la emergencia sanitaria en el Ecuador, el cual emiten en una

infografía del mes de febrero 29 al 29 de abril de presente año, una suma de contagio de 24.258 casos confirmados, identificando a la provincia del Guayas un nivel de contagio alto de 10.200 personas contagiadas, mientras que la Provincia de Santa Elena se registró 347 casos de contagios, es importante recalcar que 26.703 pruebas fueron descartada de contagio, pero sin embargo en el mes de corte en la obtención de datos ya se presentaba 871 personas fallecidas por el Covid 19, de tal manera existieron casos de recuperación de 1189 personas a nivel nacional, por tal razón se realiza una investigación sobre el Análisis de Productividad laboral en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Parroquia Ancón, debido a la aparición de la Emergencia Sanitaria más conocida como la Pandemia del Covid, con el fin de conocer como se ha llevado a cabo el cumplimiento de las actividades laborales en esta Institución, en el cual presta servicios de salud a los usuarios asegurados, y de esta manera brindar los servicios de calidad con las medidas de bioseguridad establecida, para garantizar seguridad y compromiso a los usuarios y colaboradores, promoviendo la productividad laboral.

Las preguntas que se desean responder son; ¿Existen limitaciones en el rendimiento laboral de los colaboradores en tiempos de la Emergencia Sanitaria?, ¿Considera usted, que existieron sobrecarga laboral? ¿Se considera satisfecho al desempeñar sus funciones dentro de la Institución?, ¿Para promover la mejora continua, considera usted que la Institución posee colaboradores responsables, creativos y capacitados? ¿Qué factor considera usted inciden en la productividad laboral del Instituto?, de tal manera estas preguntas permitirán direccionar el tema de estudio.

El Objetivo principal de esta investigación es analizar los factores que

limitan la productividad laboral de los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Parroquia Ancón, con el fin de conocer si hubo incremento o disminución de rendimiento del personal, la mejora continua o la intensidad del trabajo de los colaboradores en tiempos actuales de la emergencia sanitaria. Se ha considerado esta Institución de Servicios de Salud la decisión de brindar una investigación, ya que se desea analizar los factores que inciden o afectan la productividad laboral, considerando que en el 2020 a inicio de año se ha presentado un cambio muy drástico en temas de la salud a nivel mundial, el cual ha generado grandes pérdidas económicas, humanas, entre otros factores.

El enfoque se base en una investigación exploratoria ya que se tendrá datos de sitios web y se obtendrán datos del problema y su entorno, con herramientas y métodos que permitan fortalecer la investigación, cuyos métodos de aplicación son; métodos primarios por medios de encuestas virtuales, y métodos secundarios a través de consultas bibliográficas.

Estos métodos de investigación permitirán obtener datos de forma rápida y eficaz, con el fin de conocer los resultados que conlleve al análisis de los factores que indiquen en la productividad laboral en tiempos de meses anteriores y actuales.

## **Desarrollo**

Para el desarrollo de este trabajo investigativo se realizará consultas bibliográficas de diferentes autores, cuyas referencias serán tomadas a través de referencias de libros, artículos de revistas, tesis, informes, entre otros, el cual nos permitirá direccionar el tema de estudios y sus respectivas dimensiones, tales como; los antecedentes nacionales y extranjeras, desarrollo y definición de conceptos, metodología, instrumentos de investigación. Por lo consiguiente, este trabajo investigativo es de carácter exploratorio, cuyo instrumento de recopilación de información es a través de encuestas virtuales.

En la Tesis sobre el Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- Cantón La Libertad de la Prov. de Santa Elena, año 2017, es un estudio crítico que atraviesa la dirección provincial de Santa Elena del Instituto Ecuatoriano Social, sobre el clima organizacional por lo cual se ha bosquejado la propuesta de analizar los factores que inciden en el desempeño laboral de la institución a fin de fortalecer un clima eficiente y el aumento del desempeño institucional. La metodología aplicada fue la investigación exploratoria que permitió averiguar sobre el clima que opera el IESS. Para la recopilación de información se utilizó herramientas investigativas como encuestas y entrevistas, con el fin de conocer los aspectos de los trabajadores en base al manejo del clima organizacional. La productividad del Instituto está siendo afectada, debido que el 57,14 % de los colaboradores no ejercen funciones acordes a su perfil profesional, así como la distribución de tareas (Mejillón, 2017)

Por otra, la investigación sobre “La comunicación organizacional en la

satisfacción laboral en el área administrativa del hospital IESS, 2016, Ciudad de Ambato, se ejecutó una investigación a los empleados acerca de la comunicación organizacional que vive y cómo incide en la satisfacción laboral, de esta manera se empleó encuestas propias que accedieron a examinar y conseguir información distinguida para continuar con la investigación propuesta. La comunicación en las instituciones se presenta en la interacción de dialogo con los colaboradores de forma interna y externa , la relación laboral entre los funcionarios/ personal público se ve afectada por la existencia de falencias en los procesos de comunicación, así también la ausencia de reconocimientos y estímulos, de esta manera se reflejan resultados que se obtuvieron en dicha indagación, entre los cuales resaltan que la organización/institución no existe un reconocimiento a los miembros/ colaboradores por las condiciones laborales y provocando discrepancia con el salario que reciben. El trabajo está encaminado al estudio y búsqueda de soluciones al problema, de esta manera permitió a los colaboradores un entono propio y satisfactorio para ejecutar sus labores diarias dentro de la Institución y progreso de la productividad laboral. (Gabriela Oviedo, 2016)

Es importante mencionar que esta investigación sobre “Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino, Provincia de el oro”, la Investigación es determinar los factores que interceden en la satisfacción laboral de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro, cuya metodología de investigación fue descriptiva, cualitativa/ cuantitativo, de esta manera los resultados reflejan los factores que forman conflicto: limitación de recursos físicos o materiales, las relaciones con los pacientes/ usuario, la remuneración percibida. Por lo tanto, se

realiza una propuesta para mejorar la satisfacción laboral y apoyar a una mejora del Clima Organizacional de los consultorios de Salud del Seguro Social Campesino. (Zerda & Barreno, 2018)

EL estudio realizado sobre la Gestión del conocimiento y productividad laboral según los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ica en el 2018, se desarrolló bajo el enfoque o método cuantitativo, con horizonte descriptivo y correlacional, la muestra se conformó por 136 funcionarios o servidor público de la Salud, cuyos instrumentos de medición estuvieron sometidos a validez para su aplicación para ambos instrumentos y fiabilidad. por lo que se finaliza que existe una correlación afirmativa y reveladora entre las variables de estudio. (Cervantes & Michael, 2018)

En los estudios sobre la Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016. La investigación fue desarrollada bajo la metodología o estudio descriptivo/ correlacional con una población y muestra de 40 colaboradores. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es la derivación de factores externos como interno de la productividad, el cual se traduce en eficiencia relacionada con el desempeño de los participantes, cuya encuestas es realizada a la empresa Klauss S.A. y el realizar el estudio se concluyó que existe una relación moderada entre la satisfacción laboral y la productividad, traducida en el desempeño laboral que es regular. (Diaz, Yeren, & Karolin, 2016)

Los aportes de investigación en este caso sobre la “Gestión de Procesos Administrativos y la Productividad laboral en los últimos 5 años”. El trabajo de

investigación se realizó por la utilidad de conocer ¿Cuáles son las características de la gestión de procesos administrativos y la productividad laboral en la empresa de servicios?, cuya aplicación de metodología fue la “investigación sistémica de la literatura científica” en donde se utilizó artículos científicos de revistas de los periodos 2014- 2018 , de esta manera se dio resultado en esta metodología es la obtención de indicadores de gestión del personal que permitirán tomar las mejores decisiones de quienes manejan las organizaciones y, a la vez, la selección de herramientas adecuada para la mejora continua para reflejar oportunidades e incrementar de calidad, mediante la exclusión sistemática de los inconvenientes de las áreas de, planta y bodegas de la organización. (Pretel & Rodriguez , 2019)

En la “Gestión del Talento Humano y la Productividad Laboral del Personal asistencial de enfermería del Hospital del Minsa-2019”. Los investigadores se respaldan por el reconocido autor Chiavenato (2009, p.140), para la variable de Gestión del talento humano y para productividad laboral Robbins y Judge (2009, p.176). En esta investigación se realizó una muestra y está conformada por 100 enfermeras del Hospital del Minsa, el cual se procedió bajo el tipo de investigación no experimental de nivel correlacional y enfoque cuantitativo. La encuesta se utilizó como herramienta e instrumento de recolección de datos y se concluyó que existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y productividad laboral del personal de enfermería (Vargas & Maria, 2019)

Los grandes aportes en temas de Productividad laboral en las organizaciones han incentivado a Martel y Antonio a realizar una investigación sobre el “Incremento de la Productividad a través de mejora continua en la sub unidad de proceso de datos en una empresa de Courier en el año 2013”. Los inconvenientes



reales de trabajo de investigación son los conflictos/reclamos y reproceso por tardanza; produciendo un descenso de calidad, el cual podría afectar la productividad. Por lo cual necesario aplicar una metodología de mejora o progreso de procesos basado en herramientas/ materiales y pensamiento estadístico, siendo la Metodología Seis Sigma y sus fases; Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controla, la que mejor se adaptaba al objeto de estudio son las tres primeras fases y al ser una investigación no experimental se establece que la calidad y la productividad laboral mejoró . (Martel & Antonio, 2013)

Para llevar a cabo la investigación del Tema “Análisis de Productividad Laboral” se realizó consultas bibliográficas de diferentes autores, de esta manera se determinó el concepto apropiado que conducirá al final del trabajo investigativo. Por tal razón, se investigó definiciones como Productividad Laboral, Trabajo en Equipo, Mejora continua, Rendimiento Laboral, Eficiencia, Eficacia, Desempeño Laboral, Motivación Laboral, y otros factores que pueden incurrir con el tema principal sobre la Productividad Laboral en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Parroquia Ancón.

La productividad laboral es el Incremento o la disminución de los rendimientos, surgido por el trabajo individual o colectivo, el capital, la técnica u otros factores que motiven la mejora continua, es decir; manifiesta la eficacia, el intenso/intensidad del trabajo del individuo/personal y la eficiencia en los procesos de prestación de servicios/ productos. (Ponce, 2012)

Para el autor refleja que la productividad laboral es la relación entre la eficiencia y la eficacia dentro de una actividad laboral en una organización,

recalcando además de los rendimientos del personal en los procesos productivos o de prestación de servicio, y de esta manera direccionar o incentivar la mejora continua de la organización y la productividad laboral. Por lo tanto, esta definición permitirá direccionar al análisis sobre las posibles limitaciones de productividad laboral que pueda incurrir en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Para ampliar la definición de la Productividad laboral se ha considerado temas y otras definiciones de Productividad.

La productividad es el determinante principal del horizonte de vida de un estado a largo plazo. Es el horizonte de vida de un estado depende de la capacidad de sus empresas o compañías para conseguir los altos niveles de productividad a lo largo del tiempo (Porter 2009)

Al analizar los conceptos de productividad laboral, es importante comprender los factores externos e interno de una organización, tal razón que estos autores (Fontalvo, De la Hoz, & Gómez, 2017) enfatiza los factores: Aspecto/ Factor Interno, el cual son considerado como los Recursos Humanos, las Tecnologías, Recursos Económicos y Materiales, Organización, mientras que los Aspectos/ Factores externos se enfatiza en los Cambios económicos y demográficos, Recursos Naturales.

Es importante recalcar que estos aportes sobre los factores de la productividad laboral direccionan al trabajo investigativo, sin embargo, es importante conocer que los recursos humanos como factor interno es considerada la más valiosa, debido que la presencia del personal se generan actividades planificadas o programadas en temas laborales o personal. De acuerdo a los factores

internos, se considera valiosa la presencia e importancia del Recurso humano dentro de una organizacional, el cual el ser humano está en capacidad de promover mejora continua, ya sea en conformación de equipo de trabajo, en capacitarse constantemente, en asumir roles y responsabilidades, en comunicar un mensaje, cuyas funciones del individuo es de vital importancia, por lo tanto, debe ser motivado, remunerado, con el fin de obtener buena productividad laboral para el beneficio de la Institución y personal.

Por lo tanto, el trabajo en equipo es importante, en donde se desarrolla criterios de autores como Fernández, Salas, Bedwell y Tamayo, el cual nos permitirá conocer la importancia de cada uno de estos factores que intervienen en la productividad laboral.

Citando al autor Tamaño en el 2017, declara que el Trabajo en Equipo es una labor ordenada, por dos a más sujetos lo que implica metas, y requiere de claridad y obediencia de roles y de cargos de cada colaborador. El trabajo en equipo, es un proceso y demanda destreza/ habilidad de laborar como profesionales. (Tamayo, 2017)

En cuanto a Fernández define el trabajo en equipo como la labor de un individuo de manera interna dentro de una organización, de carácter ordenada, con un fin en común cuyo resultado depende de ellos, debido que cada individuo tiene la capacidad de desenvolvimiento en el trabajo de carácter ordenada, y esto es dependiendo de la destreza y habilidad que posee y la dirección de las actividades.(Fernandez, 2015 )

Sin embargo, los autores Salas, Schiffler, Thayer y Bedwell, definen y da a

conocer el trabajo en equipo como un proceso de adaptación, dinámica y episódico que abarca los comportamientos, pensamientos y sentimientos, entre los equipos conformados mientras interactúan hacia un objetivo en común (Salas, Shuffler, Thayer, & Bedwell, 2015)

En las definiciones realizadas en esta investigación sobre el trabajo en Equipo se basa en la intervención de dos o más individuos dentro de una organización determinada, en donde el grupo asume funciones, responsabilidades y roles, el cual se requiere de las habilidades, conocimientos y un trabajo ordenado para cumplir con la meta y actividad programada.

En consecuencia, al trabajo en Equipo es importante conocer el rendimiento laboral de los colaboradores, cuyo rendimiento será de mayor importancia dentro de la productividad en una organización, por lo tanto, se definió el concepto, debido que es uno de los factores internos que involucra el recurso humano en relación a la productividad laboral.

Por tal razón, el rendimiento laboral de acuerdo al concepto tiene relación con la motivación, donde los directores de compañía- empresas deben direccionar sus energías para fortalecer y mantener un ambiente encantadora, adecuado con las acciones que ejecutan lo que conlleva ser más fructíferos o productivos, creando un beneficio para la compañía, negocio u organización, y de esta manera incentivando su sentido de perseverancia, la motivación laboral permite: Optimar la comunicación organizacional, Respeto y Admiración, Equilibrio entre trabajo y Familia, Reconocimiento en relación laboral (Ayuzo & Herrera, 2018).

Dentro de los Factores de la Productividad laboral, es importante conocer el

comportamiento y desempeño de los colaboradores dentro de una organización, debido que permitirá mantener una disciplina en las funciones a ejecutar, de forma responsable y productividad, logrando de esta manera promover un desempeño laboral satisfactoria.

Para conocer el comportamiento de los colaboradores/ trabajadores, las organizaciones e instituciones bien tratadas deben manejar componentes y estrategias para optimizar la motivación, para que los colaboradores/ trabajadores cooperen y colaboren en el desarrollo de la Institución/ organización (Soletto, Almaguer, & Quintero, 2016)

Es importante conocer que la eficiencia es un factor importante y la Real Academia Española menciona que es la Capacidad de disponer de algo o alguien para obtener un resultado determinado (Real Academia Española, 2018). De acuerdo a la definición de la RAE, es la capacidad de disponer algún recurso o de alguna persona para llevar a cabo un objetivo o efecto determinado, por la tanto en las organizaciones establecer una eficiencia en sus procesos para lograr una mejora y una cultura cambiante.

Sin embargo, el autor Cegarra menciona que: La eficiencia intenta establecer, de cualquier modo, un carácter de relación entre bienes, recursos de la organización suministrados y los efectos receptado en determinado tiempo. (Cegarra, 2015).

De esta manera las definiciones de la RAE, Cegarra, han permitido ampliar definiciones sobre eficiencia, lo que demuestra grandes aportaciones en el desarrollo de nuevas definiciones actualizadas.

Al realizar el trabajo de investigación es importante conocer los factores que intervienen en la productividad, cuyo resultado es la suma entre la eficiencia y la eficacia, por lo tanto, se establecerá definición, con el propósito de direccionar eficiente los conceptos de las operaciones de las variables a través del tema principal y su definición del tema de Productividad laboral.

Por lo tanto, la eficacia es la Capacidad de obtener el efecto que se espera (Real Academia Española, 2018). Se puede analizar que la eficacia es la capacidad de lograr lo que se tiene previsto, del cumplimiento de las metas u objetivos de la organización o de una planificación.

Es primordial conocer las definiciones de comportamiento y desempeño laboral, sin embargo al mantener una disciplina y al ejecutar una actividad se debe procurar una motivación laboral en las instituciones u organizaciones al mencionar temas laborales o de trabajo , debido que la persona o colaborador es importante al desarrollo de una planificación, de tal manera que se logre un fin, por lo tanto, la motivación pueden ser destacada como el intercambio de un reconocimiento económico, reconocimiento de gratitud por el gran esfuerzo que trasmite, por lo tanto, se establecen conceptos sobre motivación laboral, el cual permitirá al lector ampliar conocimientos y definiciones actualizada de grandes consultores/ investigadores.

Empleando las palabras de Arenal Laza en el 2018, da a conocer la Motivación laboral como; La motivación en temas laborales es la forma en que las Instituciones/ empresa logren tener vibra efectiva en sus participantes, por lo tanto, se debe examinar las diferentes labores a fin de efectuar los anhelos en sus

actividades laborales. (Arenal Laza, 2018). De esta manera se ha dado un bosquejo sobre el tema de motivación laboral con definiciones actualizado, sin embargo, existen aportaciones de Arrogante Ramírez, Arenal Laza y Viqueira, destaca por varias décadas su teoría sobre la motivación laboral.

Por otra parte, la motivación forma parte de elementos o factores externos e interno que consiguen establecer el accionar de un individuo frente a los obstáculos y escenarios habituales (Ramirez Arrogante, 2018).

Empleando los temas de los autores en temas de la motivación del personal, se analiza que este elemento de motivación laboral crea y genera eficiencia y eficacia en los procesos planificados, por lo tanto, se promueve a un cambio positivo y clima laboral favorable, permitiendo de esta manera transmitir a los usuarios y directivos de la Institución un buena motivación y productividad laboral.

Desde el punto de vista de Viqueira en el 2017, menciona la motivación laboral como el descenso de impacto producido por aquellos factores que quebrantan la actitud y el compromiso del individuo que afecte directamente en el rendimiento de sus funciones. (Viqueira V, 2017), sin embargo, este autor destaca los beneficios que se logran a través de la motivación laboral son los siguientes: Compromiso/ Responsabilidad, Fortifica la organización y su imagen, Rendimiento en temas laboral, Disminución de dificultades internos, Competencia empresarial.

Es importante conocer los beneficios que otorga una buena motivación laboral para la organización o Institución, y el rol importante del individuo de las funciones, de esta manera la motivación en tema laboral, la actitud es un complemento para la productividad y motivación laboral. Los colaboradores o

personal motivado generan aumento productivo, facilitando las acciones de trabajo, sin embargo, es transcendental conservar un estudio habitual que comprima el nivel de desmotivación (Tracy, 2016)

Por lo tanto la motivación laboral genera buen desempeño laboral que comprende evitar problemas personales, económicos, familiares, sin embargo, es importante recalcar que existen individuos que poseen la capacidad de convertir esos problemas en soluciones adecuadas, de esta manera las organizaciones también invierten tiempo en la búsqueda para resolver y lidiar con los problemas de ciertos trabajadores, debido que puede afectar al comportamiento e imagen organización, tomando en cuenta que se debe brindar ayuda necesaria y motivación a los colaboradores. (Vallejos Chavez, 2015). Teniendo en cuenta las definiciones de Vallejos, el autor Bozada, se mencionada y argumenta que el desempeño laboral es la forma en que los colaboradores intervienen y se comportan para el logro de los objetivos y metas de la institución, mediante la práctica se considera el comienzo de una fortaleza indiscutible para la empresa (Bozada, 2014).

El individuo y su desempeño laboral se basa en el comportamiento del mismo, sin embargo, es importante brindar ayuda necesaria para reducir aquellos problemas, cuyos problemas pueden producirse por temas personales y familiares, de tal manera que la organización permita y promueva resolución de aquellos problemas, con el propósito de crear desempeño laboral y buena imagen para la organización en conjunto de sus clientes/usuarios.

Para obtener productividad laboral en la Institución, es importante que el colaborador se comprometa a su actividad laboral, y ejerza correctamente sus



funciones, por tal razón se ha investigado la definición de compromiso laboral, el cual se fundamenta en 3 tipos encaminada en el estado físico del trabajador y sus emociones, la forma en que realiza y recepta la labor delegada, el cual muestra la capacidad de cumplir con su actividad (Sahili González, 2015). Es importante el compromiso del individuo en temas laborales, debido que la falta de compromiso genera menos productividad laboral para la Institución y de esta manera recalcar o hacer énfasis en las emociones, responsabilidades que pueda producir el colaborador en el trabajo encomendado, demostrando su capacidad y compromiso laboral

Las buenas prácticas promueven una mejora continua, para el beneficio empresarial, el cual se agrupa y se enfatiza en la búsqueda permanentemente de la mejora de los métodos y procesos empleado, con juicio y disciplina en satisfacción del usuario, productividad de los colaboradores, calidad en los procesos.

El autor Harrington, define la mejora continua como la mejora de un proceso, en donde representa un cambio para crear más efectividad, adaptación y eficacia, el cual depende de la orientación y capacitación definida del administrador y la planificación del proceso (Harrington j, 1997), sin embargo las capacitaciones de los colaboradores/ trabajadores son basadas de manera principal como sustento de la actividad económica que ejecuta la organización principal (Hernandez, Ramos Diaz, & Castañeda Calzadilla, 2016)

El presente trabajo de investigación se fundamenta bajo la investigación Exploratoria, debido que se ha identificado una variable y es considerada como

Variable Independiente, por lo tanto, no depende de otras variables. Este proceso de Investigación no se cuenta con datos relevantes sobre el tema a investigar, pero a medida que se desarrolla la investigación del tema, se torna una información específica que permitirá brindar una información detalladas. Por lo tanto, Arias en el 2012 destaca la investigación exploraría como; en establecer sobre un tema u objeto desconocido, por lo que sus efectos o resultados componen una perspectiva aproximada de dicho objeto de estudio. (Arias, 2012)

Según la definición de Sampieri, Pilar y Collados en el 2010, define la muestra como: Subgrupo de la población del cual se recogen los datos y debe ser representativo de ésta (Sampieri , Collados, & Pilar , 2010) es importante mencionar que las Instituciones han establecido medidas de higiene y seguridad para salvaguardar la salud de los colaboradores, es por eso que se han creado ciertas restricciones en el acceso a la institución por personas externas, y por esta razón se aplicara una muestra por conveniencia, debido que no es posible contactar con todo los colaborares, por lo tanto se ejecutará una encuesta virtual a 11 personas de la organización

Para realizar el trabajo investigativo y llegar a un análisis de la productividad laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ancón, el investigador Contreras en el 2013 mencionan el Instrumentos de Investigación establece que son las distintas maneras, formas o procedimientos utilizados por el investigador para recopilar u obtener los datos o la información que requiere. Constituyen el camino hacia el logro de los objetivos planteados para resolver el problema que se investiga (Contreras, 2013).

Por lo tanto, como instrumento de recolección de datos se estableció en la aplicación de encuestas cerrada, bajo la modalidad virtual, a los colaboradores del Instituto IESS de Ancón, con el fin de obtener resultados, por lo tanto la encuesta se considera como una técnica de recolección de datos a través de la indagación/interrogación del individuo o sujeto, con el fin de alcanzar de manera sistemática moderadas sobre las definiciones que se proceden de un problema de investigación o de estudio anticipadamente creada. (Pedro & Roldan, 2015), de tal manera que el estudio y análisis de la productividad laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Parroquia Ancón, se realizará el instrumento de la encuesta como técnica de recolección de datos.

## **Resultados y Discusión General**

La presente recolección de datos se realizó en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Parroquia Ancón, mediante el instrumento de encuesta a los colaboradores de la Institución bajo muestreo no probabilístico, por esta razón no se abarcó con todos los miembros de la Institución, debido a las restricciones de higiene y seguridad estipulada por las autoridades competentes de nuestro territorio ecuatoriano, de esta manera se realizó la encuesta virtual a 11 colaboradores, con el fin de conocer y analizar los factores que limitan la productividad laboral.

**Indicador de Rendimiento y Capacitación Personal:** En la realización de encuesta se formuló la siguiente pregunta ¿Se considera satisfecho al realizar sus funciones?, cuya respuesta para las áreas médicas y administrativa de la Institución fue considerada porcentaje alta de aceptación, por lo tanto, este indicador no afecta a la productividad laboral, debido a la conformidad de sus funciones con el 100% satisfecho, es importante conocer y recalcar que el Instituto realiza capacitaciones para la actualización de conocimiento de los colaboradores.

**Indicador de Mejora Continua:** En este indicador se obtuvo resultados favorable en la realización de encuesta virtuales a los colaboradores, en temas de trabajo en equipos y creatividad en beneficios de la Institución, el cual el 100% mantuvo respuesta de “sí” en el área administrativa, mientras que 80% del área médica destaca que al realizar trabajo en equipo existe responsabilidad y creatividad en sus funciones y roles, sin embargo, el 20% establecieron que no existen responsabilidad y creatividad en los trabajos y conformación de equipo. Además, se formuló a los colaboradores lo siguiente ¿existe en la Institución una sobrecarga

laboral en horas laborales?, el 100% del área administrativo mantuvo con respuesta “no”, el cual es considerado satisfactorio, mientras que el 40% del área médica mencionaron lo contrario con una respuesta “si, es decir; si existe sobrecarga laboral, el cual afecta a la productividad laboral, debido que la presencia de la emergencia sanitaria ha provocado paralizaciones de actividades, muertes y contagios de personas en temas de salud.

**Indicador de Recurso Económico:** En los resultados de este indicador es favorable y no provoca limitaciones en temas de productividad laboral, debido que el 100% de sus trabajadores mencionaron que no existieron limitaciones de pago al personal en las áreas médicas y administrativas del instituto.

**Indicador de Recursos Humanos y Tecnológicos:** El efecto de estos indicadores mencionados se formuló las siguientes preguntas ¿Conoce usted, si el instituto realiza inducciones y toma medidas necesarias para evitar accidentes laborales? ¿El instituto posee equipo e instalaciones adecuada?, cuyos resultados proporcionaron aspectos positivos con porcentaje del 100%, el cual no genera limitaciones en la productividad laboral, sin embargo, al formular la pregunta sobre ¿Qué aspecto considera Usted que ha afectado la productividad laboral en tiempos de emergencia sanitaria?, el cual el 67% de los colaboradores relacionan el recurso humano como el principal factor que inciden o limitan la productividad laboral, debido que en presencia de la emergencia, ha provocado ausencia de personal por motivos de un grado de personal afectado por temas de Covid, por tanto se considera y se analiza que el factor de recursos humano afecta internamente a la productividad laboral del Instituto.

## **Conclusión**

- Los colaboradores se consideran satisfecho al realizar sus funciones, debido que el IESS de Ancón ejecuta capacitaciones y toma medidas necesarias para brindar seguridad e higiene en el área de trabajo, considerando que en los primeros meses del año 2020 y mes vigente se presenta la emergencia sanitaria (Pandemia del Covid 19) a nivel mundial, el cual los directores del Instituto tomaron las medidas necesarias para mantener un alto porcentaje en rendimiento personal y colectivo, evitando un alto contagio de sus colaboradores.
- El IESS de Ancón promueve la mejora continua, debido que el Instituto cuenta con personal altamente capacitado, motivado, creativo y sobre todo responsabilidad en sus obligaciones y funciones dentro de la Institución, de esta manera se analiza que estos factores mencionados no inciden en la Productividad laboral.
- La intensidad de trabajo en el IESS de Ancón, es provocada por el cuidado rígido a los usuarios/asegurados en temas de salud y por la emergencia sanitarias Covid19, el cual existía una sobre carga laboral en ciertos días/horas en los correspondientes meses, debido a la ausencia temporal de ciertos colaboradores que fueron considerado positivo al virus, de tal manera que los colaboradores cubrían ciertos puesto y funciones para mantener las actividades laborales.

## **Recomendación**

- En base al ensayo realizado, se recomienda a estudiantes y colegas de la Universidad, aplicar nuevos métodos de investigación sobre tema de productividad laboral en el IESS de Ancón, con el fin de conocer a mayor profundidad las incidencias que ha dejado la Emergencia Sanitaria (Pandemia del Covid 19), de esta manera se deja plasmado una huella investigadora para el desarrollo de nuestra provincia en beneficio a la comunidad en general.
- El IESS de Ancón debe crear un programa de reconocimiento a los colaboradores del Área Médica por la intensidad de trabajo, responsabilidad y predisposición que transmite por la presencia de Emergencia Sanitaria, con el fin de crear motivación y brindar gratitud por el trabajo realizado
- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social enfocarse en la adquisición de equipos de bio seguridad para cada uno de los colaboradores, con el fin de brindar y fortalecer la seguridad del personal en temas de salud en tiempos de pandemia.
- A los directivos del IESS deben enfocarse en el recurso humano, debido que el Factor humano es la parte primordial en desarrollo físico e intelectual en las actividades programada por la Institución, con el fin de promover una mejora continua de sus colaboradores e incrementar el rendimientos y productividad laboral

## **Bibliografía**

- Arenal Laza, C. (2018). *Biblioteca de la Roja* . Obtenido de Biblioteca de la Roja : <http://www.blr.larioja.org/content/gesti%C3%B3n-de-la-fuerza-de-ventas-y-equipos-comerciales-mf10013-carmen-arenal-laza>
- Arias, F. (2012). *El Proecto de Investigación* . Caraca : Epistem.
- Ayuzo, & Herrera. (2018). *Acciones Para Mininizar los Factores en la Motivación laboral en los Empleados en la Empresa Contortut S.A.* Bolivar : Instituto Superior Tecnico Bolivariano de Bolivar . Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2175/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20BARZOLA%20ROMAN.pdf>
- Bozada, T. (2014). *Diseño de Clima Organizacional como mecanismo de atenciónn y su incidencia en e desempeño profesional de sus servidores publicos del ilustre Municipio de Jipijapa-2'13.* Universidad Privada Anterior Orrego.
- Cegarra. (2015). Enfoques Teoricos para la Evaluación de la Eficiencia. *Scielo*, 243.
- CEPAL. (28 de Mayo de 2020). *ASOMIF* . Obtenido de ASOMIF : <https://asomifecuador.com/emergencia-sanitaria/impacto-del-covid19-en-la-economia-nacional-y-mundial/>
- Cervantes, V., & Michael, R. (2018). *Gestión del Conocimientos y Productividad Laboral.* Peru : Uiversidad Cesar Vallejo .



Diaz, V., Yeren, G., & Karolin, Y. (2016). Satisfacción Laboral y Productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. *Universidad Autonoma del Perú*.

Fernandez, G. (2015 ). *UF0346 Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo* . Elearning.

Fontalvo, H., De la Hoz, G., & Gómez, J. (25 de 04 de 2017). La Productividad y sus Factores que inciden en el mejoramiento organizacional. *Dialnet*.

Gabriela Oviedo, A. (2016). *La Comunicación Organizacional en la Satisfacción Laboral en el Area Administrativa del Hospital IEISS, en la ciudad de Ambato*. Ambato.

Harrington j. (1997). *Administración Total del Mejoramiento Continuo*. Colombia : Mc, Graw Holl Interamericana S.A.

Hernandez, R., Ramos Diaz, & Castañeda Calzadilla. (2016). *Una practica innovadora en la capacitación empresarial*. *RevistaCubana de Educación Superior* .

INEC. (19 de Diciembre de 2019). *INEC* . Obtenido de INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleo-diciembre-2019/>

Martel, R., & Antonio, W. (2013). *Incremento de la Productividad a traves de la mejora continua en Calidad de la Sub Unidad de Procesamiento de datos en una emoresa Courier*. Perú: Redalyc.

Mejillón, A. (2017). *Análisis del Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño del Talento Humano del IESS, cantón la Libertad, año 2017.*

Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4418>

Pedro, L., & Roldan, S. (Diciembre de 2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Diposit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona.

Ponce. (2012). *Análisis de los Factores que inciden en la Productividad Laboral de las Empresas. Dedicada en la Producción de Productos de Consumo Masivo en el Distrito Metropolitano Quito*. Quito: Universidad Politecnica Salesiana . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6581/1/UPS-QT04480.pdf>

Pretel , R. C., & Rodriguez , S. (2019). *Gestión de Procesos Administrativos y la Productividad Laboral en los últimos cinco años*. Universidad Privada del Norte .

RAE. (2018). *RAE*. Obtenido de <https://dle.rae.es/eficiencia>

Ramirez Arrogante. (2018). *Organización de eventos empresariales*. Madrid: Paraninfo.

Real Academia Española. (2018). *RAE*. Obtenido de <https://dle.rae.es/eficiencia>

Sahili González. (2015). *Consecuencia y Soluciones*. El Manual Moderno.

Salas, Shuffler, Thayer, & Bedwell. (2015). *El concepto de trabajo en equipo*. Latindex.

Sampieri , R., Collados, C., & Pilar , L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Interamericana.

Servicio Nacional de Gestión de Riesgo y Emergencia. (3 de 29 de 2020). *Situación Nacional por Covid 19 ( Coronavirus)*. Ecuador: Servicio Nacional de Gestión de Riesgo y Emergencia .

Soletto, Almaguer, & Quintero. (2016). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en la Sald. *Espacio*.

Tamayo. (2017). Trabajo en equipo: relevancia De la Educación Interprofesional. *Saúde Pública*, pág. 2.

Torres, W. (20 de 5 de 2020). *PRIMCIAS*. Obtenido de PRIMCIAS: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/durante-crisis-biess-tiene-millones-deficit/>

Tracy, B. (2016). *Motivación*. México.

Vallejos Chavez. (2015). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba : Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.

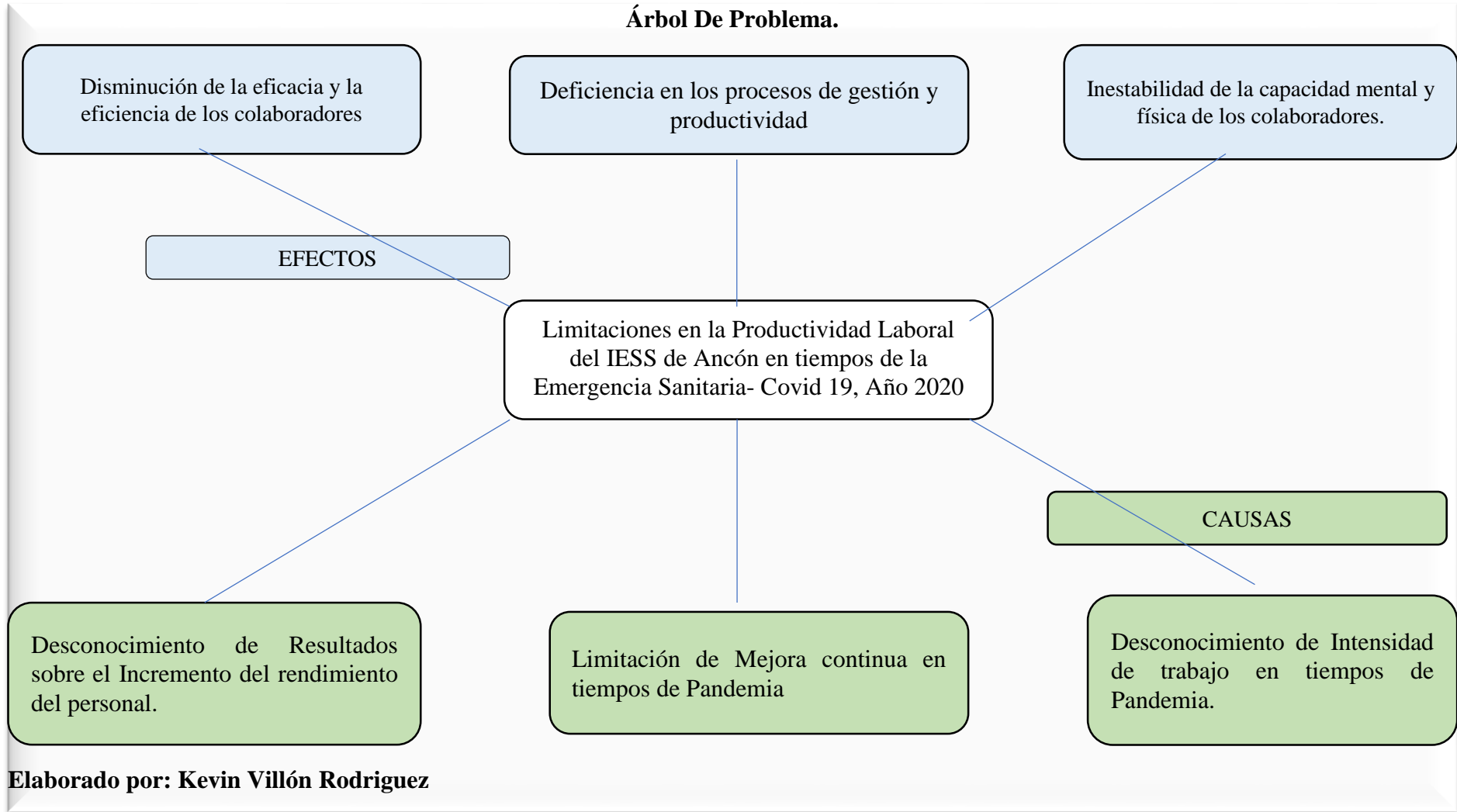
Vargas, M., & M. S. (2019). *Gestión del Talento Humano y la Productividad Laboral del Personal de Enfermería del Hospital del Minsa*. Lima- Perú: Universidad Cesar Vallejo .

Viqueira V. (2017). *Coordinación y Dinamización del Equipo de Monitoreo de Tiempo Libre*. Madrid: Parainfo.

Zerda, R., & Barreno, E. (2018). *Factores que inciden en la satisfacción laboral en el Personal de salud del Seguro Campesino de la Provincia de Santa Elena*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

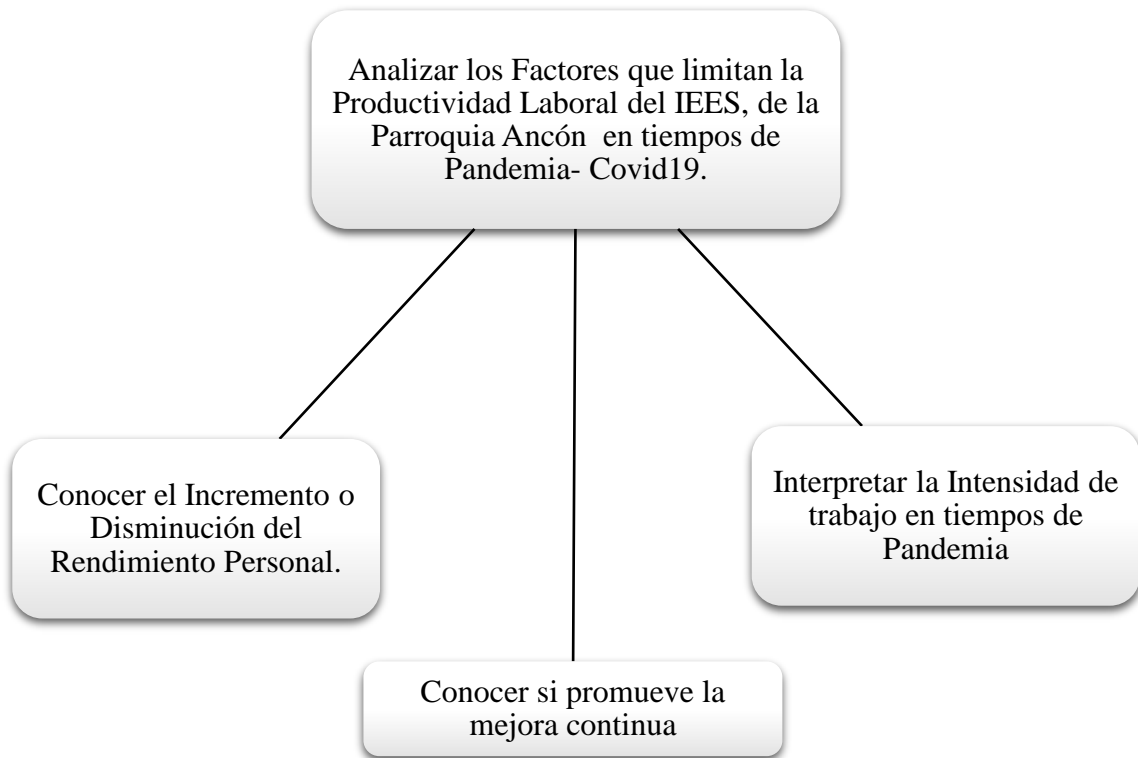
**Anexos**

**Árbol De Problema.**



**Elaborado por: Kevin Villón Rodríguez**

## Árbol De Objetivo



## Operacionalización De Las Variables

DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
<p>La Productividad Laboral hace referencia <u>al incremento o la disminución de los rendimientos</u>, surgido por el trabajo individual o colectivo, <u>el capital</u>, la técnica u otros factores que motiven la <u>mejora continua</u>, es decir; refleja la <u>eficiencia, la eficacia o la intensidad del trabajo del personal en los procesos productivos o prestación de servicios.</u></p>	Incremento o disminución de Rendimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de ánimo de los colaboradores.</li> <li>Capacitaciones del Personal</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Se considera satisfecho al desempeñar sus funciones dentro de la Institución?</li> <li>¿Considera Usted, si la empresa realiza capacitaciones en beneficio a su rendimiento personal?</li> <li>¿Cuántas capacitaciones en un año laboral?</li> </ol>	ENCUESTA VIRTUAL
	Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Horas laborales</li> <li>Participación y creatividad de los colaboradores</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Considera ud, que existe una sobrecarga de horas laborales?</li> <li>¿Al participar en trabajo de Equipo, existe responsabilidad y creatividad en beneficio a la Institución?</li> </ol>	
	Capital	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Económicos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Existen limitaciones de pago a colaboradores en tiempo de Pandemia?</li> <li>¿Considera usted, que la presencia de la emergencia sanitaria incide en los procesos de pago o adquisición de insumos médicos o administrativo?</li> </ol>	
	Eficiencia y Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Humanos.</li> <li>Recursos Tecnológicos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Usted considera, que el IESS de Ancón posee las instalaciones y equipamientos adecuado para la prestación de los servicios?</li> <li>Según su perspectiva ¿El IESS de Ancón posee personal altamente capacitados y especializado para ofrecer los servicios al usuario?</li> </ol>	

Elaborado por: Kevin Villon Rodriguez



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA  
ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**ENCUESTA**

Saludos estimado/a, sirvase a responder las siguientes preguntas, la información que usted proporcione será de carácter reservado y exclusivo para fines académicos. De antemano le quedo muy agradecido por su valiosa aportación y colaboración brindada.

**Tema:** Productividad Laboral en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Santa Elena, parroquia Ancón, año 2020.

**Objetivo:** Analizar qué factor inciden en la Productividad Laboral en el Área Administrativa en época Pandémica del Covid 19, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, del cantón Santa Elena, parroquia Ancón, año 2020.

**INSTRUCCIONES:** Responda el siguiente cuestionario con honestidad. Marcar con una "X" en el casillero que usted cree pertinente.

Datos Generales.								
<b>Genero</b>	Masculino		Femenino		<b>Ciudad</b>	Santa Elena	La Libertad	Salinas
<b>Edad</b>	18 años		31 a 50 años		<b>Área Laboral</b>	Administrativo		
	19 a 30 años		51 a 65 años		<b>Jornada Laboral</b>	Diurno		
<b>Nivel de Educación</b>	Secundaria		Tecnólogo		Tercer Nivel		Cuarto Nivel	

**Indicador: Rendimiento y Capacitación del personal**

- ¿Se considera satisfecho al desempeñar sus funciones dentro de la Institución?
 

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
- ¿Conoce usted, que la empresa realiza capacitaciones en beneficio a su rendimiento personal y colectivo?
 

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
- Para mantener el rendimiento del personal administrativo ¿Usted considera que la institución posee suficiente personal de limpieza para las debidas desinfecciones en las áreas administrativas en tiempos de Pandemia?
 

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**Indicador: Mejora Continua**

- Al realizar su trabajo ¿Considera usted, que existe una sobrecarga de horas laborales en el Instituto?
 

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
- ¿Al participar en trabajo de Equipo, existe responsabilidad y creatividad en beneficio a la Institución?
 

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
- Para mejorar la productividad laboral ¿Considera Usted que debe existir personal motivado y capacitado?
 

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>



7. ¿En tiempos de pandemias el IESS de Ancón realiza estrategias para garantizar la seguridad en alimentación del personal?

Si	
No	

**Indicador: Recursos Económicos**

8. ¿Considera usted, que la presencia de la emergencia sanitaria incide en los procesos de pago o adquisición de insumos médicos/administrativo?

Si	
No	

9. ¿Existen limitaciones de pago al personal ante la presencia de la Pandemia?

Si	
No	

**Indicador: Recursos Humanos**

10. Como trabajador de la Institución del IESS, ¿Conoce usted si la empresa realiza inducción y tomas medidas necesarias para evitar accidentes laborales?

Si	
No	

11. ¿Usted considera, que el IESS de Ancón posee las instalaciones y equipamientos adecuado para la prestación de los servicios?

Si	
No	

12. Según su perspectiva ¿El IESS de Ancón posee personal altamente capacitados y especializado para ofrecer los servicios al usuario?

Si	
No	

13. ¿Qué aspecto considera Usted, que ha afectado la productividad laboral?  
Indique la opción que considere la incidencia.

<b>Recursos Humanos</b> (Limitación del Personal en tiempo de pandemia, personal infectado)	
<b>Recursos Económicos</b> (Limitaciones en los pagos de salarios, compra o pagos de insumos médicos y administrativos)	
<b>Recursos de Bioseguridad: Limitación de</b> Equipo de Protección individual (Equipos médicos, mascarillas, guantes, lentes,)	
<b>Recursos Físicos</b> (Limitación Materiales y Equipos de Oficina, Muebles y Enseres)	

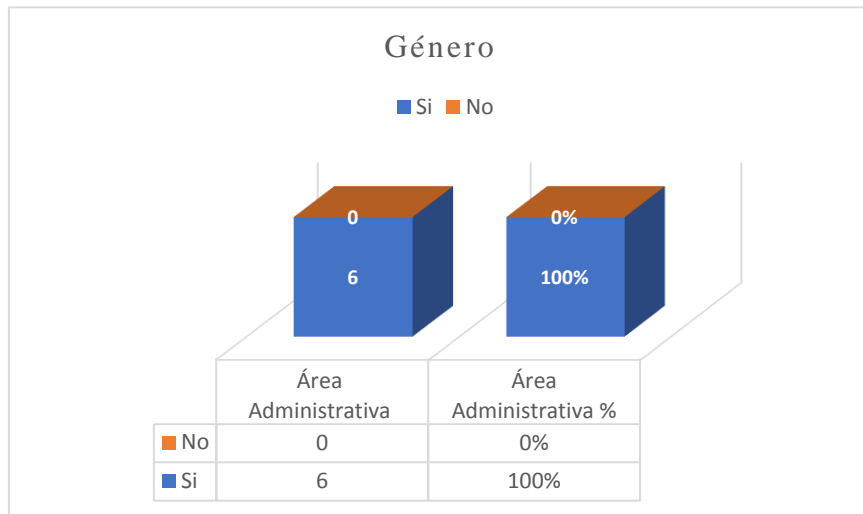
**Muchas Gracias por la atención prestada**

## Resultados

### Encuestas Al Personal Del Área Médica Y Administrativa

Tabla 1: Género

Genero	Área Administrativa	Área Administrativa %	Área Médica	Área Médica %
Masculino	4	67%	2	40%
Femenino	2	33%	3	60%
Total	6	100%	5	100%



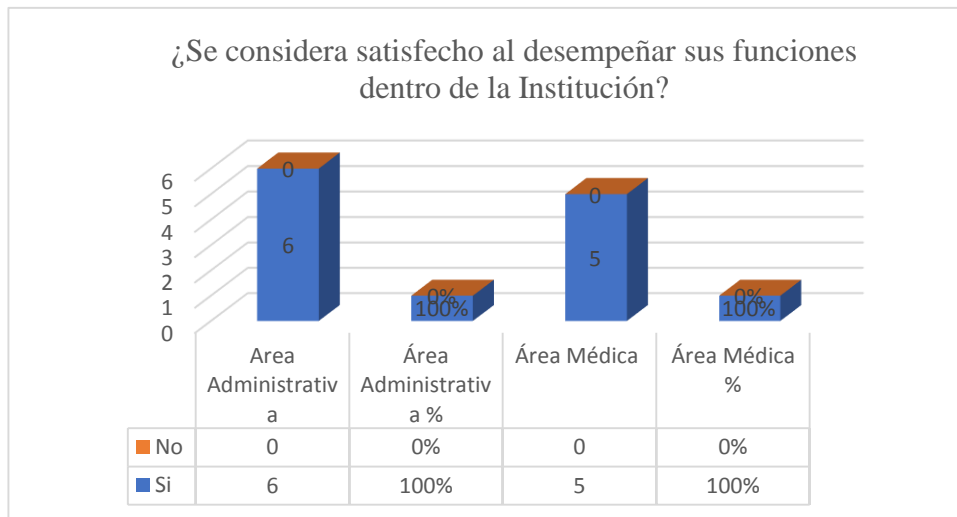
Gráfica 1: Género

#### Análisis:

En la presente investigación se recolectó información a través de encuesta virtuales a los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Parroquia Ancón a las Áreas Médica y Administrativa, de esta manera se determina que el 33% son del género femenino y el 67% del género masculino, por el cual se aprecia que la Institución ejerce la igual de género y oportunidad de trabajo, mientras que el 60% del área médica son trabajadores del género femenino, y el restante correspondiente es del 40% del género masculino.

**Tabla 2:** Satisfacción laboral Personal

Pregunta 1.	Área Administrativa	Área Administrativa %	Área Médica	Área Médica %
<b>Si</b>	6	100%	5	100%
<b>No</b>	0	0%	0	
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



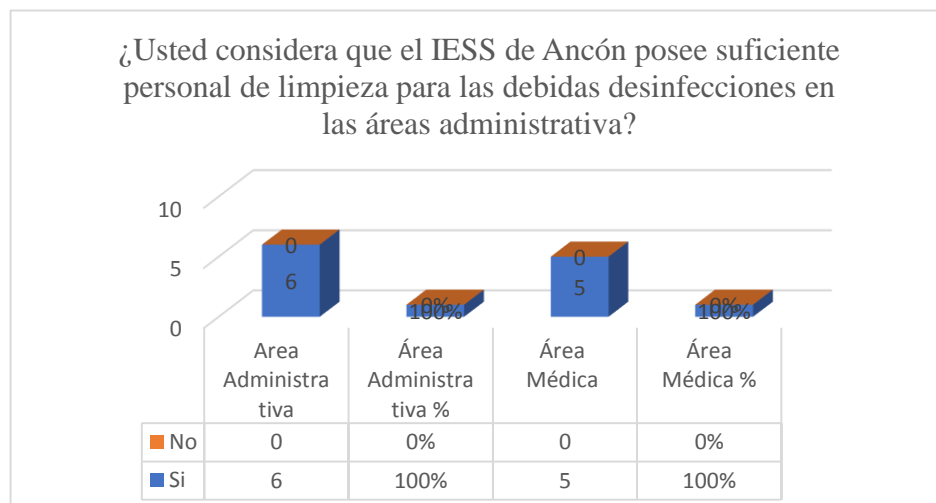
**Gráfica 2: Satisfacción Laboral Personal**

**Análisis:**

Para conocer los factores de la Productividad Laboral se formuló el tema sobre la satisfacción personal dentro de la Institución, mediante el instrumento de encuesta virtuales se obtuvieron resultados favorables, otorgando el 100% como respuesta en las Áreas Médica y Administrativa, de esta manera se analiza que este factor no incide en la productividad laboral, debido que los colaboradores de las áreas involucran manifiestan buen desempeño.

**Tabla 3:** Personal de Limpieza

Pregunta 2	Área Administrativa	Área Administrativa %	Área Médica	Área Médica %
Si	6	100%	5	100%
No	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



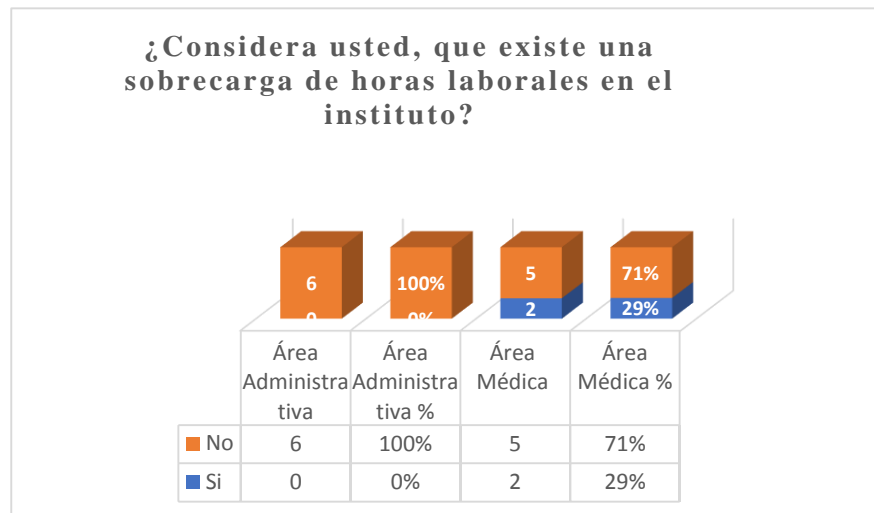
**Gráfica 3:** Personal de Limpieza

**Análisis:**

De acuerdo a la recopilación de información mediante encuesta virtual a los colaboradores de las Áreas Médicas y Administrativa, cuya pregunta fue formulada sobre si existe personal de limpieza suficiente en las áreas mencionadas, con el fin de garantizar seguridad en temas de salud a los colaboradores, debido que la presencia de la emergencia sanitaria en los primeros meses del 2020 ha afectado a personas, empresas y temas económicos dentro de nuestra provincia y ciudades ecuatorianas, de esta manera se analiza que la Institución posee personal necesario para las debidas desinfecciones, valorando con un porcentaje del 100% , el cual la Institución trasmite a los colaboradores seguridad y confianza en actividades que demanda el Instituto Ecuatoriano de seguridad Social de la Parroquia Ancón.

**Tabla 4:** Sobrecarga laboral

	Área Administrativa	Área Administrativa %	Área Médica	Área Médica %
<b>Si</b>	0	0%	2	29%
<b>No</b>	6	100%	5	71%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



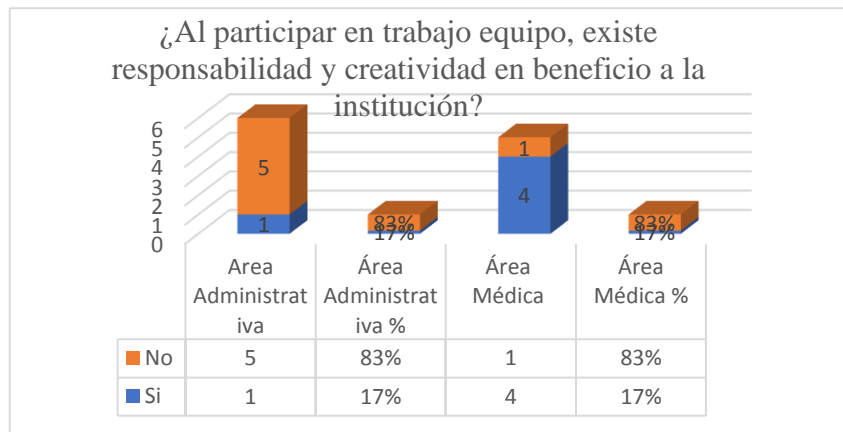
**Gráfica 4: Sobrecarga Laboral**

**Análisis:**

En la realización de encuesta virtuales a los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Parroquia Ancón, se destacan criterios y resultados importantes en la recopilación de información, cuyo resultado en el Área médica se resalta que el 71% mencionan que no existe sobre carga laboral, mientras que el 29% restante mencionan que existe sobrecarga laboral o intensidad de trabajo, debido a la presencia de la emergencia sanitaria a inicio de los primeros meses del año 2020 en el cuidado rígido de los asegurados, sin embargo en el Área Administrativa mencionan el 100% de sus colaboradores que no existe sobrecarga laboral.

**Tabla 5:** Trabajo en Equipo

Pregunta 4	Área Administrativa	Área Administrativa %	Área Médica	Área Médica %
Si	6	100%	4	83%
No	0	0%	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



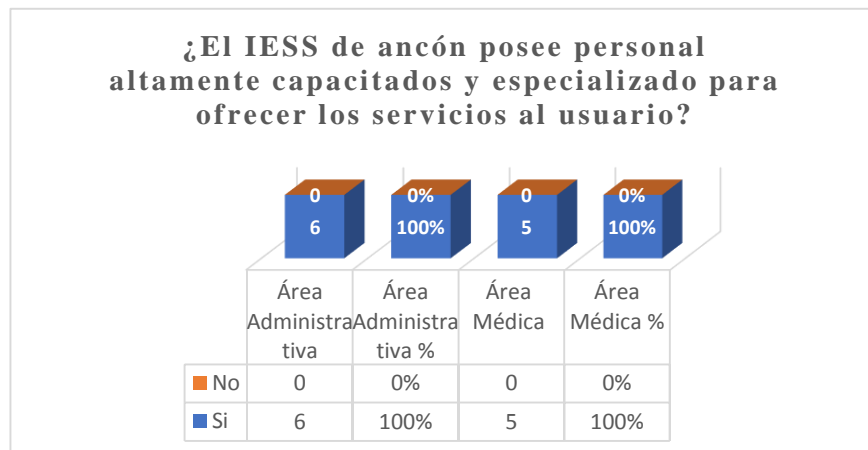
**Gráfica 5:** Trabajo en Equipo

Análisis:

Para conocer los factores que inciden en la Productividad Laboral se recolectó información a los colaboradores de las Áreas Médicas y Administrativa sobre la existencia de responsabilidad y creatividad en trabajo en equipo en beneficio al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Parroquia Ancón, el cual 83% de los colaboradores de las dos áreas, mencionan que el Instituto posee un excelente grupo de trabajo y responsables en sus funciones, mientras que el 17% mencionan que no existe personas responsables al conformar equipos de trabajos.

**Tabla 6:** Personal Motivado y Capacitado

	Área Administrativa	Área Administrativa %	Área Médica	Área Médica %
<b>Si</b>	6	100%	5	100%
<b>No</b>	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



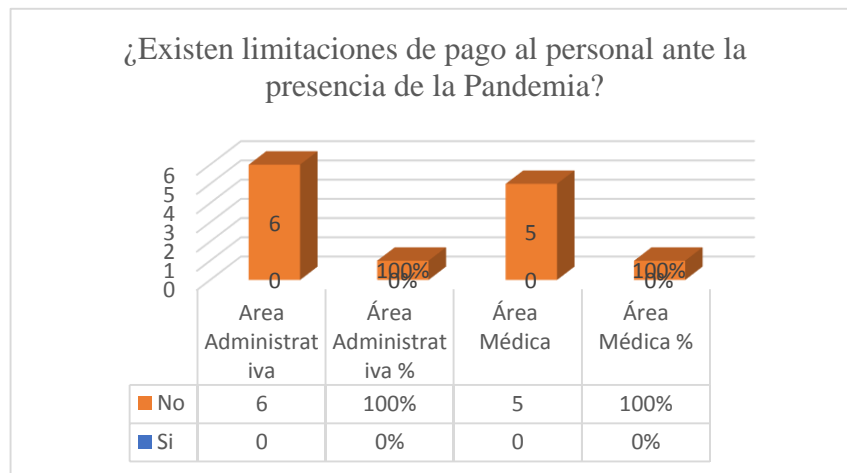
**Gráfica 6: Personal Motivado y Capacitado**

**Análisis:**

En la recolección de información del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a través de sus colaboradores de las Áreas Médicas y Administrativa, se puede analizar que el 100% del personal están de acuerdo y manifiestan que para la presencia de una buena productividad laboral la Institución debe poseer personal capacitado y motivado, por tal razón se destaca que el Instituto si posee personal motivado, el cual promueve a sus colaboradores capacitaciones y el desarrollo de mejora continua, con el propósito de obtener productividad laboral en beneficio al usuario, colaboradores y empresa.

**Tabla 7: Pago del Personal**

Pregunta 8	Área Administrativa	Área Administrativa %	Área Médica	Área Médica %
Si	0	0%	0	0%
No	6	100%	5	100%
Total	6	100%	5	100%



**Gráfica 7: Pago del Personal**

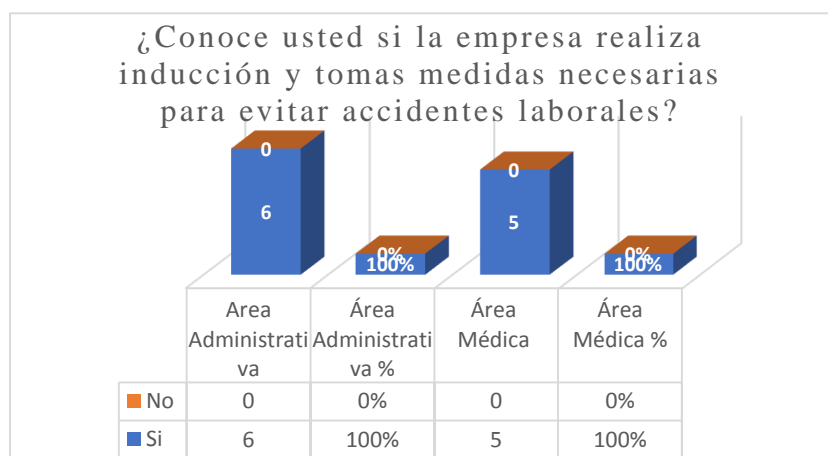
**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta virtual realizada a los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Parroquia Ancón, han manifestado el 100% de sus colaboradores que no existieron limitaciones en los pagos al personal, el cual demuestra una buena gestión y refleja a su empleado responsabilidad en los pago puntuales por la prestación de los servicios de cada colaborador, de esta manera genera un símbolo de motivación laboral, lo que permite a la empresa obtener productividad laboral en la realización de actividad del Instituto y de esta manera se analiza que no incide en el tema principal de estudio.



**Tabla 8:** Inducción y Prevención de Accidentes Laborales

Pregunta 10	Área Administrativa	Área Administrativa %	Área Médica	Área Médica %
Si	6	100%	5	100%
No	0	0%	0	0%
Total	6	100%	5	100%



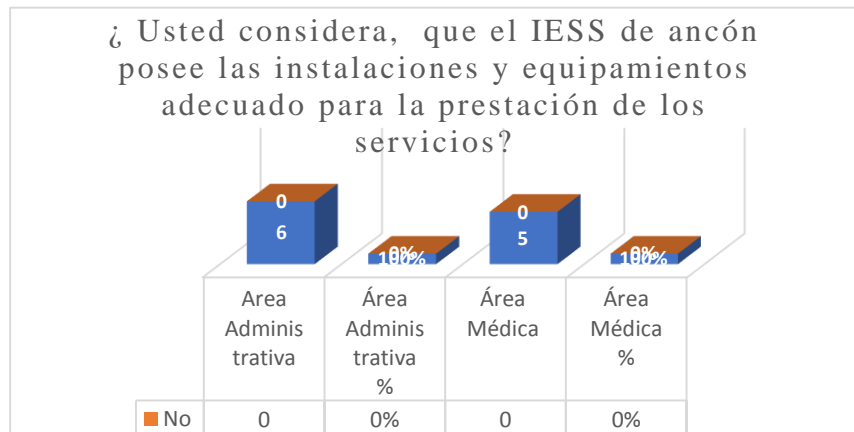
**Gráfica 8:** Inducción y Prevención de Accidentes Laborales

**Análisis:**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Parroquia Ancón a través de sus directores, han realizado las inducciones necesaria de los equipos, procesos y actividades, con el fin de evitar accidentes laborales, con el fin de generar seguridad en el lugar de trabajo y promover una buena productividad laboral, de esta manera los colaboradores de ambas áreas reflejada en la tabla 8, refleja el 100% de conocer que la empresa realiza las debidas inducciones para la prevención de accidentes laborales, por lo tanto no incide en tema de estudio.

**Tabla 9:** Equipos e Instalaciones Adecuado

	Área Administrativa	Área Administrativa %	Área Médica	Área Médica %
<b>Si</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>No</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



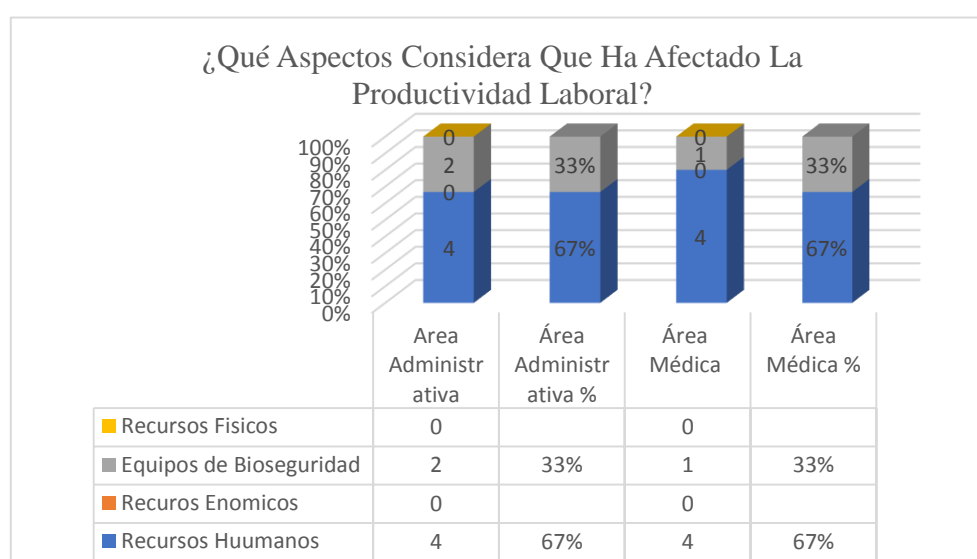
**Gráfica 9: Equipos e Instalaciones Adecuado**

**Análisis:**

De acuerdo a la realización de encuesta en las Áreas Médica y Administrativa sobre el tema de productividad laboral se formuló a los colaboradores si el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Parroquia Ancón posee los equipos e instalaciones adecuada, destacaron el 100% de sus colaboradores que la Institución si posee las Instalaciones y equipo adecuado para la prestación de servicio, el cual se demuestra y se analiza que este factor no incide en la productividad laboral.

**Tabla 10:** Aspecto que afectan la Productividad Laboral

	Área Administrativa	Área Administrativa %	Área Médica	Área Médica %
<b>Recursos Humanos</b>	4	67%	4	67%
<b>Recursos Económicos</b>	0	0%	0	0%
<b>Equipos de Bioseguridad</b>	2	33%	1	33%
<b>Recursos Físicos</b>	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



**Gráfica 10:** Aspecto que afectan la Productividad Laboral

Análisis:

En la realización de encuesta virtual a los colaboradores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Parroquia Ancón el 67% de los colaboradores mencionan los aspectos que han afectado o afecta la productividad laboral es el recurso humano, debido que existieron personal contagiado por el Covid 19 pero el nivel de contagio del personal fue baja, provocando cierta sobrecarga o intensidad laboral al cubrir los espacios de ciertas áreas para rendir con lo programado, mientras que el 33% mencionan que su incidencia se da por las limitaciones de equipo de protección individual para los colaboradores.