

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,

GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA:

"EL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE SALUD B DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR DEL IESS, DURANTE EL PERÍODO MAYO - AGOSTO 2024"

AUTOR(ES):

SHERMAN JORGE REA QUISIRUMBAY

DIRECTOR(A)

Psic. Geovanna Villagómez Mgs.

PARES ACADÉMICOS

Psic. Vanessa Gavilánez Mgs.

Ing. Jessica Durán Mgs.

SAN MIGUEL – ECUADOR

2024

1. TEMA

El clima laboral en el desempeño organizacional del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS, durante el periodo mayo-agosto 2024.

2. AGRADECIMIENTO

Primero quiero agradecer a Dios por todas las bendiciones recibidas desde el inicio de mi vida universitaria hasta finalizarla.

A mis queridos padres Blanca Quisirumbay & Jorge Rea, quienes con su amor, sacrificio y constante apoyo han sido mi mayor inspiración y motivación para alcanzar este logro. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación; este camino ha sido posible gracias a ustedes.

Agradezco de manera infinita a mi hermano y familia Rea Monar por brindarme esa ayuda cuando más lo necesite, quien ha sido mi compañero en cada etapa de la vida, gracias por tus consejos y por estar siempre a mi lado en los momentos de alegría y también en los desafíos.

A mi abuelita Lolita P, por sus sabias palabras y su amor incondicional, su fortaleza y cariño me han dado el impulso necesario para no rendirme en los momentos difíciles.

Agradezco a mi tía Cristina R & mi padrino Franklin M por su apoyo y por siempre creer en mí, sus muestras de cariño y apoyo constante me han motivado a seguir en este largo que camino que ya llego a su fin.

A mi prima Mishel L por ser una guía fundamental en mi proyecto de investigación, gracias por motivarme a seguir adelante, gracias por compartir sus experiencias y conocimientos cuando lo ameritaba.

De la manera más cordial también quiero agradecer a mi prima Verónica Q, quien ha sido de vital ayuda en mi vida profesional, gracias por siempre estar pendiente de mí y de mi familia.

A mis amistades y colegas más cercanas Alondra Z, Aracely S, Madeleyn H & Sandy P que hice en la carrera, les agradezco por su amistad, por su sinceridad, por su guía en este largo trayecto de vida universitaria, hoy que llegamos a culminar de manera exitosa la carrera le deseo éxitos y muchas bendiciones en su vida profesional y recordarles que siempre las llevare en el corazón.

De tal manera también agradezco de manera profunda a la Universidad Estatal de Bolívar “Extensión San Miguel”, en especial a la carrera de Gestión del Talento Humano, a mi directora Psicóloga Geovanna Villagómez por la ser la guía en mi proyecto de investigación, de la misma manera agradezco a mis pares académicos Psicóloga Vanessa Gavilánez y a la Ingeniera Jessica Duran, quienes de muy grata manera me han ido guiando en el desarrollo de mi proyecto de investigación.

Finamente a todos aquellos que, de alguna manera, contribuyeron a la realización de este sueño. Esta tesis es el reflejo del esfuerzo colectivo y del apoyo invaluable que he recibido.

"El esfuerzo incansable, guiado por la pasión y la dedicación, transforma sueños en logros."

Sherman Rea

3. DEDICATORIA

Todo este esfuerzo y sacrificio está dedicada en primer lugar a Dios, quien me ha guiado por el camino correcto y me ha dado fuerzas para seguir adelante durante mi vida universitaria.

Dedico esta tesis a mis padres Blanca Quisirumbay & Jorge Rea, a quienes debo todo lo que soy y lo que he logrado, su amor incondicional, sacrificios y esfuerzo han sido el fundamento sobre el cual he construido mis sueños, gracias por enseñarme con su ejemplo el valor de la perseverancia, la honestidad y el trabajo duro, y por creer en mí incluso en los momentos en que yo mismo dudaba. Cada logro y cada paso alcanzado en este camino es un reflejo de su apoyo constante y su fe inquebrantable en mis capacidades. Gracias por estar siempre a mi lado, brindándome no solo los recursos, sino también el aliento y la motivación para seguir adelante. Esta tesis es un pequeño homenaje a todo lo que han hecho por mí. Con todo mi amor y eterna gratitud, les dedico este esfuerzo, que es tan suyo como mío.

Dedico esta tesis a mi hermano Lenin R, gracias por ser mi ejemplo de fortaleza y perseverancia, por tus consejos sinceros y por cada gesto de amistad y cariño que ha hecho mi camino más llevadero, este logro también es para ti, con gratitud y afecto, porque juntos hemos compartido cada paso de este viaje.

A mi abuelita Lolita P, quien con su amor y sabiduría ha sido una de las mayores bendiciones en mi vida. A usted que siempre has creído en mí, que me ha brindado sus consejos y sus palabras de motivación, gracias por ser un ejemplo de fortaleza, bondad y dedicación, por enseñarme a enfrentar los desafíos con una sonrisa y a valorar cada pequeño detalle de la vida. Este logro es también suyo.

Dedico esta tesis a mi tia Cristina R y a mi padrino Franklin M, quienes con sus sabios consejos siempre me han apoyo en cada paso de este camino este título es nuestro.

A mis prima Mishel L por ser mi guía en este proceso, gracias por compartir tus conocimientos conmigo te llevo en el corazón.

A mis mejores amigas de la infancia Julissa S y Cristina C con quienes hemos compartido más de 15 años de amistad les dedico esta tesis por creer en mí, cada recuerdo con ustedes es un tesoro que guardo con cariño, y esta dedicatoria es un pequeño tributo a todos esos momentos que construimos juntos y que siempre llevaré en mi corazón.

A mi familia Rea & Quisirumbay, a ustedes, que me han brindado amor incondicional, apoyo y enseñanzas en cada etapa de mi camino. Gracias por ser mi refugio, mi inspiración y la fuente de fuerza que me impulsa a seguir adelante. Dedico este logro a cada uno de ustedes, con gratitud y amor infinito, porque sin su guía y confianza nada de esto habría sido posible

Y a todos aquellos que, de una forma u otra, contribuyeron a mi profesionalización este logro es un reflejo del esfuerzo y dedicación conjunta.

Con gratitud y cariño

"La vida es un constante aprender y renacer, y hoy decido no dejar de crecer."

Sherman Rea

4. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DEBOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Psic. "***Villagómez Vásquez Geovanna Paola Mgs***"; Psic. "***Gavilánez Cárdenas Clarita Vanessa Mgs.***" e Ing. "***Durán Delgado Jessica Ernestina Mgs***"; en su orden Directora y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "El clima laboral en el desempeño organizacional del Centro de Salud B de San Miguel de Bolívar del IESS, durante el período mayo - agosto 2024", desarrollado por el señor ***Rea Quisirumbay Sherman Jorge***.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Gestión del Talento Humano.

San Miguel, noviembre del 2024

Psic. Villagómez
Vásquez Geovanna Paola
Mgs.

Directora

Psic. Gavilánez Cárdenas
Clarita Vanessa Mgs.

Par Académico

Ing. Durán Delgado
Jessica Ernestina Mgs.

Par Académico

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajiao
San Miguel - Ecuador
Teléfono: (593) 032 989812 - 032989813 - 032989463
www.ueb.edu.ec

5. DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo Rea Quisirumbay Sherman Jorge portador de la Cédula de Identidad No 0202423463 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "EL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE SALUD B DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR DEL IESS, DURANTE EL PERÍODO MAYO - AGOSTO 2024", modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declaro que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Sherman Jorge Rea Quisirumbay

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

6. ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. TEMA I
2. AGRADECIMIENTO III
3. DEDICATORIA V
4. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO VII
5. DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA VIII
6. ÍNDICE DE CONTENIDOS IX
7. ÍNDICE DE TABLAS XI
8. ÍNDICE DE FIGURAS XII
9. INTRODUCCIÓN: 1
10. RESUMEN 2
11. ABSTRACT 3
1. CAPITULO I 4
   1.1. Descripción del problema: 4
   1.2. Formulación del problema 7
   1.3. Preguntas de investigación 7
   1.4. Justificación 8
   1.5. Objetivos: General y Especifico. 9
   1.6. Variables: 9
   1.7. Operacionalización de variables 9
2. CAPÍTULO II 14
   2.1. Antecedentes 14
   2.2. Científico 15
   2.3. Legal 24
   2.4. Georreferencial: 28
3. CAPÍTULO III 29

3.1. METODOLOGÍA 29
3.2. Enfoque de la investigación 30
3.3. Métodos de investigación 31
3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos. 32
3.5. Universo, población y muestra 32
3.6. Procesamiento de la información 32
4. CAPÍTULO IV 33
4.1. Análisis, Interpretación y discusión de resultados. 33
5. CAPÍTULO V 56
6. CONCLUSIONES 67
7. RECOMENDACIONES 68
8. BIBLIOGRAFÍA 69
9. ANEXOS 74

7. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de variables. 9
Tabla 2. Detalle de género 33
Tabla 3. Calificación del clima laboral dentro de la institución. 34
Tabla 4. Afectación del clima laboral en el desempeño laboral. 35
Tabla 5. Relación del clima laboral en el desempeño organizacional. 37
Tabla 6. Contribución del clima laboral positivo al rendimiento. 38
Tabla 7. Afectación del clima laboral negativo en la eficacia y productividad... 39
Tabla 8. Colaboración entre colega. 40
Tabla 9. Frecuencia de retroalimentación constructiva. 41
Tabla 10. La importancia de la motivación en las responsabilidades. 43
Tabla 11. El clima laboral positivo en la productividad. 44
Tabla 12. El ambiente de trabajo positivo en la reducción de errores y la calidad. 45
Tabla 13. Colaboración entre compañeros. 46
Tabla 14. Trabajo en equipo para mejores resultados. 47
Tabla 15. Apoyo de sus colegas en sus tareas y responsabilidad. 48
Tabla 16. Obtención de información de otros departamentos. 49
Tabla 17. Libertad de expresar ideas y opiniones. 50
Tabla 18. Entrevista 52
Tabla 19. Plan de Motivación. 58
Tabla 20. Cuadro de actividades del plan de motivación 61
Tabla 21. Cronograma del plan de capacitación. 62

8. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación Geográfica 28
Figura 2. Detalle de género. 33
Figura 3. El clima laboral dentro de la institución 34
Figura 4. Afectación del clima laboral en el desempeño laboral. 35
Figura 5. Relación del clima laboral en el desempeño organizacional. 37
Figura 6. Contribución del clima laboral positivo al rendimiento. 38
Figura 7. Afectación del clima laboral negativo en la eficacia y productividad. . 39
Figura 8. Colaboración entre colegas. 40
Figura 9. Frecuencia de retroalimentación constructiva. 41
Figura 10. La importancia de motivación en las responsabilidades. 43
Figura 11. El clima laboral positivo en la productividad. 44
Figura 12. El ambiente de trabajo positivo en la reducción de errores y la calidad. 45
Figura 13. Colaboración entre compañeros. 46
Figura 14. Trabajo en equipo para mejores resultados. 47
Figura 15. Apoyo de sus colegas en sus tareas y responsabilidad. 48
Figura 16. Obtención de información de otros departamentos. 49
Figura 17. Libertad de expresar ideas y opiniones 50

9. INTRODUCCIÓN:

En el presente trabajo de investigación titulado, “El clima laboral en el desempeño organizacional del centro de Salud B San Miguel del IESS, durante el periodo mayo-agosto 2024”, el cual tiene como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional en la institución, este estudio busca analizar como estas variables planteadas influyen y como se puede lograr optimizarlas para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio en el Centro de salud B San Miguel de Bolívar.

Este estudio realizado justifica la necesidad de contar con un ambiente de trabajo saludables que promueva el bienestar en los empleados y consigo el desempeño organizacional. Al realizar un diagnóstico detallado del clima laboral y el desempeño organizacional, se pretende elaborar una propuesta para crear un ambiente positivo y con mayor eficiencia dentro de la institución.

El proyecto de investigación abarca una revisión teórica sobre el clima laboral y el desempeño organizacional, incluyendo definiciones, dimensiones e indicadores de las dos variables planteadas, además se presenta los resultados de las encuestas y las entrevistas realizadas. Proporcionando una visión más clara de la situación actual de la institución. Finalmente se propone un plan de motivación con la finalidad de mejorar el clima laboral y fortalecer el desempeño organizacional.

10. RESUMEN

En el presente documentos vamos a detallar la influencia de clima laboral en el desempeño organizacional dentro del dentro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS durante el periodo mayo – agosto de 2024, se resalta como factores de motivación, la eficiencia y la satisfacción de los empleados está ligada de manera directa con el ambiente de trabajo positivo lo que ayuda a un mejor desempeño de los empleados, se realizó un diagnóstico en donde se logró identificar problemas relacionados directamente con la comunicación y la colaboración los cuales afectan en la negativamente en la motivación y la eficiencia del personal, repercutiendo en la calidad del servicio que ofrece la institución. Dentro de este documento se concluye que un clima laboral positivo es fundamental para fomentar la colaboración, la calidad y la productividad, un clima laboral neutral provoca un menor desempeño laboral, es recomendable implementar un plan de motivación con un enfoque en el mejoramiento del clima laboral y el desempeño organizacional.

Palabras clave: Clima Laboral, desempeño organizacional, Gestión del talento Humano, innovación.

11.ABSTRACT

In these documents we are going to detail the influence of the work environment on organizational performance within Salud B San Miguel de Bolívar of the IESS during the period May - August 2024, efficiency and employee satisfaction are highlighted as motivation factors. employees is directly linked to the positive work environment, which helps improve employee performance, a diagnosis was carried out where it was possible to identify problems directly related to communication and collaboration, which negatively affect the staff motivation and efficiency, impacting the quality of the service offered by the institution. Within this document it is concluded that a positive work environment is essential to promote collaboration, quality and productivity, a neutral work environment causes lower work performance, it is advisable to implement a motivation plan with a focus on improving the work environment and organizational performance.

Keywords: Work Climate, organizational performance, Human talent management, innovation.

1. CAPITULO I

1.1.Descripción del problema:

MACRO:

Según (Goicochea & Cossio, 2022), "el clima laboral a nivel internacional es un aspecto importante en la evaluación del desempeño y la calidad del servicio de los empleados en las diferentes áreas de las instituciones, el clima organizacional se refiere a la cultura las prácticas y el ambiente en el que trabajan los empleados, y por tener un impacto significativo en el rendimiento laboral y la retención de personal".

En concordancia con Morales Pérez (2021), "se define como el ambiente emocional y social que prevalece en una organización influenciada por factores como la estructura organizacional, el estilo de liderazgo, las políticas de los Recursos Humanos y de las condiciones físicas del lugar de trabajo".

Según un estudio realizado se encontró que: el 75% de los empleados considera que un buen clima laboral es crucial para la productividad, mientras que el 60% de los trabajadores afirma que el clima laboral influye directamente en su decisión de permanecer en una empresa, el 80% de las empresas con un clima laboral positivo reportan menores tasas de rotación de personal, se observó un aumento del 15% en la satisfacción laboral en empresas que implementaron programas de mejora del clima la organizacional en los últimos años. (Rodríguez Gómez & Pérez López, 2022.p.96)

Según, (Kaplan & Norton, 2020), "el desempeño organizacional a nivel mundial se refiere a la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos y operativos de manera eficiente y eficaz en un contexto global, este concepto me incluye la evaluación de diversos indicadores, como la rentabilidad, la

producción, la calidad de los productos y servicios, la satisfacción del cliente, la innovación y la sostenibilidad".

Según, Deloitte (2022), informó que las empresas que adopten prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa experimentan un aumento del 30% en la satisfacción del cliente y un 20% en la retención de empleados.

En opinión con Yamakawa & Ostion (2011), "el desempeño organizacional es una expresión habitual usada para describir los resultados que una organización produce debido a la interacción entre sus elementos internos y externos"

Diversos estudios realizados recientemente han analizado el desempeño organizacional en el contexto global en donde se encontró que las organizaciones que intervienen en transformación digital tienen un 25% más de probabilidad de superar a sus competidores en término de crecimiento ingresos y rentabilidad. (Mckinsey, 2020.p.58)

Podemos decir que el clima laboral es el ambiente en donde en dónde el trabajador influye en la satisfacción y en la productividad de los empleados, mientras que por otro lado el desempeño organizacional mide la capacidad de una organización para cumplir sus metas y alcanzar sus objetivos estratégicos y operativos, ya sea de manera eficiente y eficaz, evaluado por indicadores como lo son la rentabilidad, productividad, calidad, satisfacción del cliente, innovación y sostenibilidad.

MESO:

Según, (Ganga, et, al, 2018), "el clima laboral nace de la idea de que los sujetos humanos viven en ambiente complejos dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan este entorno".

En Ecuador el clima laboral se refiere al ambiente psicológico y emocional que se experimenta en el entorno de trabajo de las organizaciones, también está influenciado por diversos factores como son las relaciones interpersonales, el liderazgo, las políticas de la empresa, las condiciones laborales, la comunicación entre otros aspectos. Un clima laboral positivo dentro del Ecuador se caracteriza por la satisfacción de los empleados, la motivación, un trabajo en equipo, la

colaboración, la transparencia y el respeto mutuo, mientras que un clima laboral negativo puede manifestarse en conflictos, estrés desconfianza, falta de comunicación y un bajo compromiso por parte de los trabajadores. (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019, p. 100)

En concordancia con Velez, (2018), "el desempeño permite a la organización lograr la obtención de sus objetivos adquiriendo éxito y sostenibilidad empresarial. "El desempeño organizacional en fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y para establecer la base del éxito y la sostenibilidad"

El desempeño organizacional dentro del Ecuador se refiere a la capacidad de una organización, ya sea pública o privada, a para lograr sus objetivos y metas de manera eficiente y efectiva, esto implica evaluar cómo la organización utiliza sus recursos, cómo se desempeñan sus procesos internos, cómo se relaciona con sus clientes o usuarios, y cómo se posiciona en el mercado o en un sector, es fundamental identificar áreas de oportunidad, implementando planes de mejora, promover la capacitación y el desarrollo del personal, fomentar una cultura organizacional orientada a la excelencia y a la mejora continua. (Garcés Arias, 2017. p. 90).

El clima laboral y el desempeño organizacional dentro del Ecuador, es la forma en que las personas interactúan y el enfoque de liderazgo que puede tener un impacto significativo en el rendimiento de la empresa, el negocio prosperó cuando los empleados están felices y trabajan juntos, pero hacer las cosas puede ser difícil cuando hay tensión y estrés, es crucial continuar mejorando y brindando asistencia al personal para adquirir habilidades nuevas, para asegurar que las empresas de Ecuador sigan operando correctamente y así logren cumplir sus objetivos y metas establecidas por la institución.

MICRO:

La influencia del clima laboral en el desempeño organizacional puede ser muy significativa, ya que siempre se busca cumplir con los objetivos establecidos por la institución, existen algunas afectaciones como el clima laboral conflictivo en donde el colaborador no cumple con sus funciones encomendadas por diversos conflictos,

dentro de la institución, la ausencia de la comunicación efectiva es un problema que se ve a diario, lo que genera malentendidos, discrepancias etc., y para finalizar un entorno físico deficiente genera un rendimiento deficiente de empleado en donde sus área laboral no está cumpliendo con los requerimientos necesarios para realizar su trabajo.

1.2.Formulación del problema

- ¿Cuál es la relación existente entre el clima laboral con el desempeño organizacional del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS, durante el periodo mayo – agosto 2024?

1.3.Preguntas de investigación

- ¿Desde el punto de vista teórico cual es la conexión existente entre el clima laboral y el desempeño organizacional?
- ¿Cuál es la situación actual del clima laboral en el desempeño organizacional en el Centro de Salud B de San Miguel de Bolívar de IESS?
- ¿Qué propuesta se busca aplicar dentro de la institución Centro de Salud B de San Miguel de Bolívar de IESS?

1.4.Justificación

El clima laboral y el desempeño organizacional están conectadas de manera directa, el clima laboral hace referencia a las condiciones en que los trabajadores realizan su labor diaria, mientras que el desempeño organizacional hace énfasis en la medida en que una organización logra el cumplimiento de su objetivos y metas de las institucionales del Centro de Salud San Miguel de Bolívar del IESS, durante el periodo mayo - agosto 2024, el desarrollo de este proyecto de investigación fue de vital importancia, ya que ayuda a la institución en varios aspectos, además de ser una herramienta esencial para determinar la efectividad, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo, las dos variables mencionados hacen un trabajo conjunto en fortalecer las competencias de los trabajadores y obtener un mejor desempeño laboral con la finalidad de alcanzar las metas establecidas por el centro de salud, el clima laboral y el desempeño organizacional son de suma importancia ya que busca promover un ambiente de trabajo más saludable y objetivo, además garantizando una experiencia más eficiente y de calidad, es importante que estén ligado al cumplimiento de objetivos y metas dentro de la institución, generando un entorno en donde los empleados se sientan a gusto, inspirados, motivados y siendo capaces de contribuir con la ejecución de sus actividades, logrando alcanzar la misión de la institución.

El tema de investigación denominado "El clima laboral en el desempeño organizacional del centro de salud B San Miguel de Bolívar" se enfocará en ejecutar y medir el clima laboral dentro de la institución, con los cual se busca obtener resultados muy favorables al momento de ejecutarlo, logrando identificar deficiencias y a su vez mejorándolas, por otro lado se determinara la relación entre el clima laboral positivo y el desempeño organizacional, sus beneficios, así como identificar la eficiencia y la productividad de los empleados que brindar un servicio de calidad y atención a sus clientes.

Un clima laboral positivo y un desempeño organizacional eficiente en el centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS, generara beneficios económicos notables, retención de personal, reducción de costos asociados a la rotación y a la capacitación de los empleados, mientras que una mayor productividad derivada de un ambiente laboral positivo mejora la eficiencia operativa. La disminución de

conflictos internos reduce de gran manera lo gastos económicos, contribuyendo a un ahorro significativo, al contar con personal que realice un trabajo conjunto, y consigo brindar un servicio de calidad y eficiencia, logrando una imagen institucional muy positiva, y a su vez creando mayor confianza de los ciudadanos. (Jara Arias, et, al. 2014)

1.5.Objetivos: General y Especifico.

Objetivo general:

Determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño organizacional del centro de salud B de San Miguel de Bolívar, durante el periodo mayo - agosto 2024

Objetivos específicos:

- Fundamentar de manera teórica el clima laboral en el desempeño organizacional.
- Diagnosticar el clima laboral y su influencia en desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS.
- Realizar la propuesta de un plan motivacional para el centro de Salud B San Miguel De Bolívar del IESS.

1.6.Variables:

- Variable independiente: Clima Laboral
- Variable dependiente: Desempeño organizacional.

1.7.Operacionalización de variables

Tabla 1.

Cuadro de variables.

Operación de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Ítems
Clima Laboral	El clima laboral podemos decir que es el ambiente psicológico y emocional dentro de una institución en donde está influida por factores como la comunicación, el liderazgo y la satisfacción de los colaboradores.	Ayuda a mejorar la eficiencia y reducir la rotación de personal dentro de una institución.	**Comunicación organizacional**	Accesibilidad de información	Encuesta	Cuestionario	• ¿Cómo calificaría el clima laboral en el centro de salud B San Miguel de Bolívar? • ¿En qué medida considera que el clima laboral afecta su desempeño laboral?
				Canales de comunicación	Encuesta	Cuestionario	• ¿Considera usted que el clima laboral y el desempeño organizacional se relacionan entre sí?
			Carga de trabajo	Volumen de trabajo	Encuesta	Cuestionario	• ¿Cree usted que un clima laboral positivo contribuye a su rendimiento? • ¿Considera que un ambiente de trabajo negativo afecta la eficiencia y productividad?
				Plazos establecidos	Encuesta	Cuestionario	• ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo en términos de colaboración entre colegas?

			Reconocimiento y recompensas	Incentivos	Encuesta	Cuestionario	• ¿Con que frecuencia recibe retroalimentación constructiva sobre su trabajo?
				Impacto de la motivación	Encuesta	Cuestionario	• ¿En qué medida el clima laboral influye en su motivación para cumplir con sus responsabilidades?
Desempeño Organizacional	El desempeño organizacional es la medida en donde determinamos que tan bien una empresa alcanza a cumplir los objetivos y metas.	Es fundamental ya que nos ayuda a evaluar la eficacia con la que la institución logra cumplir sus objetivos y metas establecidos.	**Eficiencia operativa**	Productividad	Encuesta	Cuestionario	• ¿Considera que el clima laboral positivo le ayuda a ser más productivo?
				Eficacia del proceso	Encuesta	Cuestionario	• ¿Un ambiente de trabajo positivo reduce errores y aumenta la calidad del trabajo? • ¿Un ambiente de trabajo hace que sus compañeros colaboren de manera más efectiva?
			Clima laboral	Relaciones interpersonales	Entrevista	Guía de entrevista	• ¿Cómo describiría el clima laboral en el centro de salud B San Miguel de Bolívar? • ¿Qué factores considera que influyen más en el clima laboral de su institución? • ¿Cómo afecta el clima laboral en su desempeño y en el de sus compañeros?

		Cultura organizacional	Entrevista	Guía de entrevista	• ¿Existen políticas o iniciativas en su lugar de trabajo para mejorar el clima laboral? Si es asi, ¿Podría describir algunas de ellas? • ¿Cómo influye el clima laboral en la satisfacción y motivación del personal en el centro de Salud B? • ¿Qué cambios sugiere para mejorar el clima laboral en su lugar de trabajo? • ¿Podría compartir alguna experiencia personal en la que el clima laboral haya afectado su desempeño profesional?
	Desarrollo tecnológico	Actualización de sistemas	Encuesta	Encuesta	• ¿Cree que el trabajo en equipo permite lograr mejores resultados? • ¿Se siente apoyado por sus colegas en la realización de tareas y responsabilidades?
		Capacitación de nuevas tecnologías	Encuesta	Encuesta	• ¿Es fácil obtener información de otros departamentos cuando la necesita?

		• ¿Se siente libre de expresar sus ideas y opiniones dentro de su trabajo?

Nota. Elaboración propia con base al marco teórico, 2024

2. CAPÍTULO II

2.1.Antecedentes

En el trabajo de investigación titulado **"El clima organizacional y su relación con el desempeño en el personal de la oficina distrital de Cayambe del MIES (Ministerio de inclusión económica y social)", s**e evidencio conductas dóciles y mecánicas entre los colaboradores generando ambientes desmotivados y autoritario especialmente en el personal operativo, en los momentos de reordenación estructural externa ha provocado un clima laboral desmotivado inseguridad y disminución en el compromiso. La dirección jerárquica impacta la comunicación institucional dificultando la interacción con el personal operativo, los colaboradores se enfocan en cumplir los objetivos laborales, descuidando la generación de ambientes de trabajo adecuado, la investigación que abarca el 56% de la población respalda la confiabilidad de la información recolectada y su aplicación estos elementos sugieren desafíos en el clima organizacional que afectan de manera negativa en el desempeño de los colaboradores dentro de esta institución. (Castellanos Pilca, 2014, p.89)

En el trabajo de investigación titulado, **"Clima laboral y productividad de los empleados en las organizaciones de la economía popular y solidaria"** se concluyó que los datos recopilados en la Fundación Salinerito revela percepciones diversas sobre el clima laboral entre los empleados. Mientras que las dimensiones como trabajo en equipo, satisfacción laboral, participación, motivación, cultura organizacional y liderazgo son mayoritariamente percibidas manera positiva con un porcentaje del 75.6% hasta el 95.6%, se destaca de una menor aceptación en la dimensión de formación y desarrollo, con un 68.9% de receptividad positiva. A pesar de estas variaciones, en términos generales la mayoría de los trabajadores percibe un buen clima laboral en la organización. Sin embargo, se observa una desconexión entre estas percepciones y la productividad laboral. Aunque la mayoría de los empleados muestra un rendimiento laboral entre el 51% y el 80%, una

proporción considerable presenta un nivel productivo menor al 50%. Sorprendentemente, el análisis de correlación de Pearson revela que no existe una relación significativa entre la percepción del clima laboral y la productividad de los trabajadores. Esta es yazgo sugiere que otros factores no considerados en la evaluación del clima laboral pueden estar influyendo en estos niveles de productividad de los empleados en la Fundación Salinerito. (Vallejo Ordóñez, 2021,p.89).

El trabajo de investigación titulado **"Influencia del clima laboral en el desempeño organizacional de GMS Grupo microsistemas Jovichs S.A"**, se concluyó que en Grupo Microsistemas S.A (GMS), revela una perspectiva mayormente positiva con un 59% destacando la motivación, ambiente físico y relaciones interpersonales. A pesar de estos resultados, áreas como el liderazgo, comunicación y satisfacción laboral y necesitan intervención al no superar el 70% de aprobación, generando baja puntuación en el reconocimiento destacado como un aspecto crítico que puede afectar la productividad, presenta respuestas neutras indicando la falta de percepción o interés en las ofertas de bienestar, la evaluación de desempeño es positiva en un 67% la empresa implementa un plan de acción para mejorar factores no alcanzados al margen de aceptación, podemos concluir respaldando estadísticamente que el clima laboral influye significativamente en el desempeño organizacional proporcionando una base para estrategias específicas de mejora. (Sojos Ayala, 2014. p. 87).

2.2.Científico

Clima laboral:

Según, Bermejo et, al, (2022) "El clima laboral se refiere al ambiente psicológico y emocional que se vive en una organización en la cual influye en la actitud motivación y satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo".

El clima laboral es el ambiente que se vive en el lugar de trabajo formado por las condiciones, relaciones y actitudes que predominan en la empresa, este ambiente

influye en cómo se sienten los empleados en su motivación y su desempeño, un buen clima laboral fomenta la satisfacción, la colaboración y la productividad, mientras que un mal clima laboral puede generar estrés, desmotivación y baja eficiencia.

Comunicación organizacional:

Según, (Flores Salinas, 2018) "La comunicación organizacional se refiere al proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización ya sea de forma interna o externa para establecer un flujo efectivo de información coordinación coordinar acciones gestionar percepciones y construir relaciones tanto dentro como fuera de la organización".

Podemos decir que la comunicación organizacional es el proceso de intercambio de información y mensaje dentro de una empresa para coordinar actividades con el fin alcanzar objetivos y fortalecer la cultura organizacional.

Accesibilidad de información:

Según, Martínez Rodriguez, (2022) "Significa proporcionar a todos los miembros de la organización igual acceso a la información esencial, permitiendo la toma de decisiones informada y participativa"

Es decir que la accesibilidad de información en una empresa, organización o institución se refiere a la capacidad de los empleados para obtener y utilizar la información necesaria para realizar sus tareas de manera efectiva.

Canales de comunicación:

Según, Barre Angulo & Mendoza Cedeño, (2023), "Los canales de la comunicación aseguran un buen funcionamiento de los procesos tanto internos como externos para el logro de los objetivos de la organización".

Los canales de comunicación son medios utilizados por una organización para transmitir mensajes entre sus miembros, ya sea de manera formal como informal puede incluir reuniones, correos, llamadas telefónicas, plataformas digitales, etcétera.

Carga de trabajo:

Según, Coelgo del Melo et, al, (2020) "Las cargas de trabajo pueden entenderse como la relación dinámica entre los elementos de trabajo y el cuerpo del trabajador"

Las cargas de trabajo hacen referencia a la cantidad y complejidad de las tareas y responsabilidades que se le asigna a un colaborador de un equipo o departamento debe completar en un tiempo determinado.

Volumen de trabajo:

Según, Sanchez & Garcia, (2022) "la suma de todas las tareas que un trabajador debe realizar en su jornada laboral, considerando tanto el número de tareas como el tiempo y el esfuerzo necesario para completarlas"

El volumen de trabajo hace mención a la cantidad de tareas y responsabilidades que se asigna a un individuo de un equipo o departamento, lo cual debe completar en un período de tiempo específico.

Plazos establecidos:

Según, (Velarde Lombraña, 2020), "los plazos establecidos en una organización son los tiempos límites que se asignan a las actividades o proyectos para su realización, estos pasos son fundamentales en la gestión del tiempo y la planificación, ya que proporcionan una estructura temporal clara para el trabajo y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales"

Dentro de una organización los plazos establecidos son los periodos de tiempo o la duración de tiempo que lo en los colaboradores implementan para completar tareas o proyectos específicos relacionados con su carga laboral

Reconocimiento y recompensas:

Según, Pérez Hérnandez, (2020) "los reconocimientos y recompensas son los incentivos tangibles como intangibles otorgados a individuos o grupos en reconocimiento a sus logros contribuciones o desempeño sobresaliente"

Reconocimiento y recompensas en el ámbito laboral valora y premia en el desempeño destacado de los empleados, aumentando la motivación, el compromiso

y la satisfacción laboral, con la finalidad de lograr un mejor rendimiento del personal dentro de la institución.

Incentivos:

Según, Palomino Meza, (2018) "los incentivos se conceptúan como una medida adoptada por la organización, a fin de recompensar la labor desarrollada por el colaborador, cuya entrega origina o incremento en su motivación lo cual incita a efectuar sus actividades laborales con notable esfuerzo"

Podemos decir que los incentivos están diseñados para recompensar o estimular la motivación de nuestros empleados para que desarrollen su labor de manera más eficaz.

Impacto de la motivación

En concordancia con López Chóez & Vélez Mendoza, (2021) "La motivación del personal juega un papel fundamental para la conducción de una empresa u organización"

El impacto de la motivación es de vital importancia ya que es el efecto que tiene la motivación en los aspectos interno o externo y como se desarrolla el comportamiento y el rendimiento de los empleados impulsándolos a alcanzar metas, desafíos y perseguir el éxito.

Desempeño organizacional:

En concordancia con Carrasco Ruiz et, al. (2023) "Es la capacidad existente de una organización en la cual se refiere a como logra cumplir sus objetivos y metas establecidas o como cada uno de los empleados de manera individual como colectiva ayuda obtener mayor beneficio y satisfacción"

La valoración del desempeño dentro de la organización es la medida de qué tan efectivamente una organización alcanza sus objetivos y metas, abarcando la eficiencia operativa la calidad del producto o servicio que se brinda, la satisfacción del cliente con el producto o servicio, la rentabilidad y la capacidad de adaptación a la innovación.

Eficiencia operativa:

Para (Samaniego Gárate, 2021) "la eficiencia operativa se refiere a la capacidad de una empresa, organización o institución de utilizar de manera óptima los recursos y procesos en la realización de sus actividades diarias, además, de centrarse en lograr la máxima productividad, la calidad en la ejecución de tareas minimizando los costos y maximizando los resultados y consigo la productividad de la empresa".

Determinamos que la eficiencia operativa hace referencia a la capacidad de una organización para maximizar la producción o los resultados con la mínima cantidad de recursos, tiempo y evitar costos.

Productividad por empleado:

Según Físico Muñoz, (2020) "La productividad por empleado se enfoca dentro de la cantidad de producción o trabajo que cada empleado puede realizar dentro de un determinado período de tiempo en la que se considera la cantidad y la eficiencia de su desempeño laboral"

La productividad por empleado se refiere a las medidas de la eficiencia en rendimiento laboral individual de cada uno de los empleados en el contexto de una organización esto implica evaluar la cantidad y la calidad del trabajo de un empleado que es capaz de realzar en un período de tiempo considerando las metas y estándares establecidos por la organización,

Eficacia de proceso:

Para Bolaños Cerón, (2020) "La eficacia del proceso se describe a la capacidad de un asunto o sistema para lograr los resultados esperados, desempeñando con los objetivos establecidos y creando valor para la organización".

La eficacia del proceso se refiere a la capacidad de una organización para llevar a cabo sus actividades de manera óptima, logrando la optimización de productos o servicios con el uso más eficiente de los recursos disponibles, en término simple implica alcanzar resultados superiores con la menor inversión de tiempo esfuerzo material y costo.

Clima laboral:

Según, Caisa Yucailla, (2022) “el clima laboral es el resultado de las personas que establecen procesos de interacción social y donde dicho proceso está influenciado por un sistema de valores, actitudes, creencias, así como también un ambiente interno”.

El clima laboral es el conjunto de percepciones y experiencias que tienen los empleados sobre el ambiente de trabajo en una organización incluyendo factores tales como las relaciones interpersonales, la comunicación, las condiciones físicas en donde se realiza el trabajo, la estructura organizativa y las políticas de la empresa.

Relaciones interpersonales:

Para Cabello Campos, (2022) “Las relaciones interpersonales entre los empleados son de suma importancia para combinar habilidades y recursos individuales para lograr los objetivos de la organización”.

Las relaciones interpersonales hacen referencia a las conexiones y vínculos que se establecen entre dos o más personas basadas en una comunicación la interacción y la convivencia estas relaciones pueden darse en diversas índoles como son las amistosas, laborales, familiares, etc., la cual se caracterizan por el intercambio de emociones, ideas y apoyo mutuo.

Cultura organizacional:

Según, (Fajardo Yopan et, al. 2020), “La cultura organizacional es un conjunto de convicciones, supuestos, valores y normas que comparten los miembros de una organización puede haber sido conscientemente creada por los miembros de la organización o sencillamente puede haber evolucionado en el transcurso del tiempo”.

Tomando en cuenta lo articulado la cultura organizacional es un conjunto que se basa en los valores creencias y comportamientos compartidos que definen la identidad y las prácticas dentro de una organización.

Desarrollo tecnológico:

Según, (Ordoñez Gutiérrez & Molina Loor, 2019), "se conoce como desarrollo tecnológico al proceso por el cual herramientas como máquinas de escribir, computadoras, internet, reemplazan y mejoran la forma de comunicación entre las personas este proceso avanza de manera impresionante, contribuyendo particularmente a la labor que se realiza"

El desarrollo tecnológico es el proceso de investigación, innovación y aplicación de las nuevas tecnologías y mejora la experiencia para dar nuestros servicios o crear productos más eficientes y avanzados, se considera una ayuda para los empleados que laboran dentro de las organizaciones, ya que con eso se agilizarían los distintos procedimientos dentro de la misma.

Actualización de sistemas:

En concordancia con Cañas Saldoval, (2021) "la actualización de sistemas se refiere al proceso de modificar, mejorar o renovar un sistema existente para incorporar nuevas funcionalidades corregir errores, adaptarse a los cambios tecnológicos, cumplir con nuevos requisitos, normativas o simplemente optimizar su rendimiento".

Esto hace referencia a la implementación de nuevas versiones de mejoras de software, hardware o infraestructura tecnológica en una organización con el fin de lograr mantener al día la institución de avances tecnológicos y así mejorar la eficiencia y la funcionalidad de los sistemas.

Capacitación de nuevas tecnologías:

Según, Londoño Toro, (2019) "la capacitación de nuevas tecnologías es el proceso de adquirir conocimientos nuevos habilidades y competencias para utilizar eficazmente tecnologías en el ámbito laboral".

La capacitación de nuevas teorías es el proceso mediante el cual se da formación y capacitación a los colaboradores o equipos para adquirir habilidades, conocimientos y competencias necesarias para utilizar y adaptarse a las nuevas tecnologías emergentes que se implementará en las áreas dentro de la organización.

Evaluación de desempeño:

En concordancia con, Rivero Remírez, (2019), “la evaluación de desempeño tiene como objetivo informar a los trabajadores sobre cómo están en su trabajo y lo que se espera de ellos, reconocer los méritos y resultados positivos obtenidos, corregir las desviaciones y los posibles errores tanto del comportamiento como de resultados respecto a los objetivos establecidos”.

La evaluación de desempeño es una forma que tienen las organizaciones para evaluar qué tan bien están haciendo sus empleados o trabajo, establecer objetivos de mejora y tomar decisiones sobre el futuro de la empresa

Evaluación de 180° grados:

Según, Ortega, (2020), “la evaluación de 180º consiste en que un empleado sea evaluado por su gerente, compañero de equipo y en ocasiones los clientes este proceso no incluye a subordinados”

Dentro de la evaluación de 180º el empleado solo recibe retroalimentación de sus jefes inmediatos, sin ninguna aportación de los demás. Este tipo de evaluación tiene que ver con lo que la persona que trabaja directamente con el colaborador en la institución.

Productividad

La productividad establece las relaciones de entrada-salida basa- das en una conexión de proceso, sin embargo, únicamente tiene en cuenta factores de entrada y salida, sin hacer referencia al proceso real. La productividad es el resultado del esfuerzo pro- ductivo que se mide en términos de la tasa de producción por unidad de entrada. El cálculo de la productividad es un valor que observado aisladamente no tiene mayor significado, no obstante, tiene sentido cuando es comparado con otra cifra de productividad o con valores objetivo. (Moreno, 2022, pag.15).

Conceptual

Gestión del Talento Humano: es un proceso estratégico de atraer, motivar, desarrollar y retener a los empleados con el fin de optimizar el rendimiento dentro de la organización y así cumplir con los objetivos empresariales.

Clima Laboral: es un conjunto de actitudes, decepciones y sentimientos que poseen los colaboradores sobre su entorno de trabajo, influenciados por factores como las relaciones personales, la comunicación, las condiciones físicas, las políticas organizacionales, el liderazgo etcétera.

Desempeño organizacional: se puede decir que es la medida en la que una organización logra alcanzar sus objetivos y metas establecidas a través de la eficiencia, la eficacia, la calidad de sus procesos, la productividad de los productos o servicios.

Innovación: es un proceso de implementar ideas nuevas a un producto o servicio con el fin de generar cambios positivos dentro del producto o servicio.

Ambiente laboral: son las condiciones psicológicas sociales y físicas en las que el trabajador o colaborador desarrolla su trabajo.

Colaborar: miembro de una organización que contribuye activamente con el cumplimiento de los objetivos establecidos dentro de la institución.

Desarrollo profesional: hace referencia al proceso continuo de adquirir nuevas habilidades conocimientos y experiencias por un colaborador

Selección de personal: proceso en dónde se selecciona el personal idóneo que cumple con las especificaciones del perfil de puesto.

Evaluación de desempeño: es un proceso que se realiza periódicamente en donde se analiza y se califica el rendimiento de cada uno de los empleados en relación con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cohesión: es el grado que los miembros del grupo o equipo están unidos y comprometidos entre sí para alcanzar los objetivos comunes.

Vinculación: es un proceso de establecer conexión y relación en entre dos partes ya sea entre los colaboradores en una organización.

Nota. Elaboración propia, 2024.

2.3.Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA

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 su vida decorosa, remuneraciones retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado

Art. 326: El derecho de trabajo se sustenta en los siguientes principios:

9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas las instancias, gran sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO (LOSEP)

Art. 4: Servidoras y servidores públicos: Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan su cargo función o dignidad dentro de un sector público.

Art. 5: Requisitos para el ingreso para ingresar al servicio público se requiere:

A). Ser mayor de 18 años y estar en pleno ejercicio de los derechos previos para la Constitución de la República y la ley de desempeño de una Función Pública.

B). No encontrarse en interdicción civil, no ser deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en estado de insolvencia fraudulenta declarada jurídicamente.

C). No estar comprometida en algunas de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos

D). Cumplir con los requerimientos de preparación académica; técnica, tecnológica o equivalente y demás competencias que según el caso, fueran exigibles y estuvieran previas en la ley y su reglamento

Art. 38: Del cambio administrativo: se entiende porque había administrativo el movimiento de las servidora o servidor público de una entidad a otra distinta. La autoridad nominadora para autorizar el cambio administrativo, entre distintas unidades de la entidad, sin que implique modificación presupuestaria y siempre que realice sus necesidades institucionales, por un periodo máximo de 10 días en 1 año calendario, observándose que no se atente contra la estabilidad, funciones y remuneraciones de la servidora o servidor.

CÓDIGO DEL TRABAJO:

Art. 1: Ámbito de este código: los preceptos de este código regulan las relaciones entre empleados y trabajadores y se aplica a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificadas por el ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieran.

Art.3: Libertad de trabajo y contratación: El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor licita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados, que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

De las obligaciones del empleador y del trabajador.

Art. 42: Obligaciones del empleador: son obligaciones del empleador:

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que este realizado.

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infirieron maltratos de palabra o de obra.

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores.

16. Proporcionar lugar seguro para guardar instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea licito retener esos útiles e instrumentos a títulos de indemnización, garantía o cualquier otro motivo.

Art.45: Obligaciones del trabajador: son obligaciones del trabajador:

a). Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

NORMA TÉCNICA PARA LA MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL (ACUERDO MDT.2018 - 0138)

Art.11: De los componentes del modelo de medición del clima laboral – la medición del clima laboral estará conformado por tres componentes principales:

1. Liderazgo
2. Compromiso
3. Entorno de trabajo

Art.12. Del liderazgo: Este componente busca medir la percepción sobre el nivel de liderazgo que las autoridades tienen en las instituciones, en factor como: la influencia, interacción, orientación a resultados, responsabilidades y estándares asignados por los directivos de trabajo y la manera como apoyan y alinean con los objetivos institucionales.

Art.14: Del compromiso: Este componente mide la percepción del grado en el que un colaborador se identifica con la institución, con sus políticas y objetivos, se adapta, aporta y desea permanecer en ella, en correspondencia a la satisfacción que de esta obtiene de sus necesidades y expectativas.

Art.16: Del entorno de trabajo: este componente comprende percepciones sobre los aspectos materiales y humanos que afectan el entorno en el que los colaboradores desarrollan su trabajo.

Art. 17: **Factores y sub factores del entorno de trabajo:** el entorno del trabajo estar compuesto por los siguientes factores y sub factores.

Factor:

a) **Condiciones físicas y humanas:** este factor mide la percepción sobre las facilidades materiales y distribución de carga laboral con las que se cuenta la institución para que los colaboradores puedan ejecutar su trabajo.

Sub factores:

a) **Herramientas:** mide la percepción sobre la disponibilidad de los artículos necesarios para que las y los servidores desarrollen sus actividades y cumplan los objetivos de sus funciones.
b) **Instalaciones:** mide la percepción sobre la atención y bienestar de los colaboradores al proveerles de lugares adecuados para el desarrollo de sus funciones.
c) **Equilibrio persona – trabajo:** mide la percepción relacionada con la importancia por la vida personal de los colaboradores, el permitirles equilibrar su tiempo de trabajo son su entorno personal y familiar.

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS)

Art 23. Control Interno: El Instituto ecuatoriano de Seguridad Social IESS, establecerá sistemas de control de gestión, administración y ejecución de procesos propios, a fin de evitar irregularidades y abusos de autoridad. Incluirá prácticas de evaluación y control interno.

Art. 24. Control externo: El instituto Ecuatoriano de seguridad Social IESS, en cumplimiento de la ley, observará y ejecutará las regulaciones, instrucciones, recomendaciones y disposiciones de los organismos de control respectivo.

Art. 26. Políticas de información, comunicación y difusión: El órgano Máximo de Gobierno del IESS expedida las políticas generales de información, comunicación, el nivel de riesgos asumidos por entidad, las acciones de control e implementación de recomendaciones de reconocimientos, gestión transparente, reclamos y aplicación de Código de Ética.

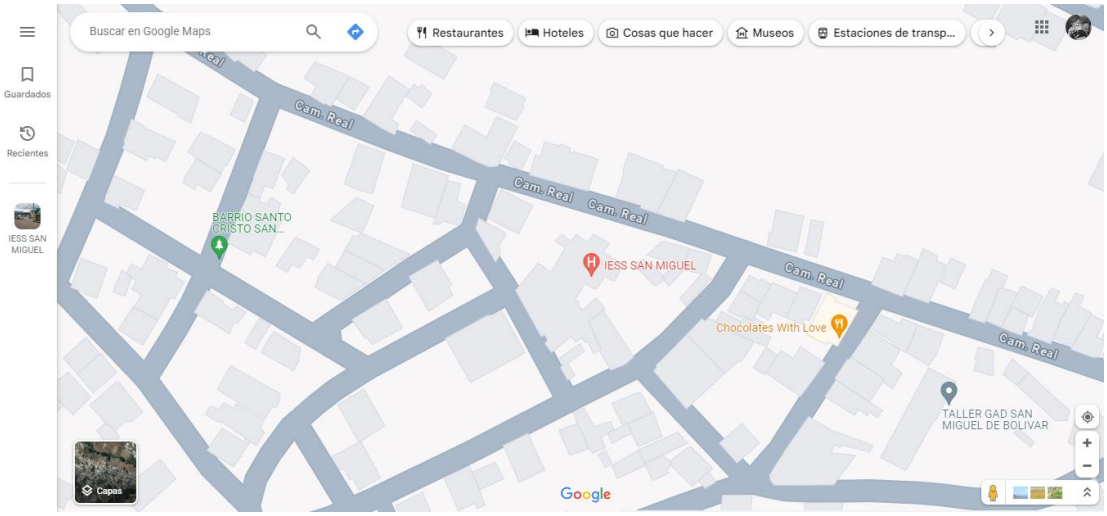
Art. 27. Proceso de información de información, comunicación y difusión: el proceso de información, comunicación y difusión determinará las acciones y elementos necesarios en la estructura de sistemas de innovación y discusión, con base a las siguientes acciones:

j). Optimizar el talento humano los recursos, dinamizar las acciones de información, comunicación y difusión para propagar el impacto y los resultados

2.4.Georreferencial:

Figura 1.

Ubicación Geográfica



Nota. Ubicación Centro de Salud B de San Miguel de Bolívar del IESS Fuente (Google maps, 2024)

3. CAPÍTULO III

3.1.METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Para llevar a cabo el desarrollo del proyecto de investigación se va a tomar en consideración aplicar la siguiente metodología:

Investigación descriptiva: "Se encarga de puntualizar la característica de la población que está estudiando". (Moguira, 2018)

Al aplicar este tipo de investigación en el desarrollo de nuestro proyecto buscamos analizar y describir características del clima laboral con el desempeño organizacional dentro de Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS, en donde utilizamos formatos de encuestas y entrevistas para recopilar datos sobre las percepciones de los empleados, lo que nos proporcionara una visión sobre nuestro tema.

Investigación correlacional: "la investigación correlacionar consiste en evaluar dos variables siendo su fin estudiar el grado de correlación entre ellas" (Rus Arias, 2020)

Al momento de aplicar este método de investigación buscamos establecer la relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional mediante los resultados estadísticos que buscamos obtener en nuestro proyecto de investigación.

Investigación exploratoria: "este tipo de investigación son muy útiles como complemento de tu tesis, ensayo, monografías o artículos científicos, es un estudio que se encarga de buscar una visión general de un echo o un asunto, esta investigación se realiza sobre temas que son poco estudiados". (Eugenia, 2023)

Dentro de nuestra investigación vamos a poner en práctica este método el cual nos va a ayudar a comprender a profundidad el clima laboral y la posible relación con el desempeño organizacional, lo cual nos facilita las definiciones relevantes que nos ayudara con nuestra investigación.

3.2.Enfoque de la investigación

Enfoque cuantitativo

Este enfoque será de vital importancia dentro de nuestra investigación "la investigación cuantitativa es un método estructurado de recopilación y análisis de información que se obtiene a través de diversas fuentes, este proceso se lleva a cabo con el uso de herramientas estadísticas y matemáticas con el propósito de cuantificar el problema de investigación" (Ortega, Questionpro, 2024)

Se aplica el enfoque cuantitativo con la finalidad de recopilar información verídica mediante la aplicación de encuestas, se busca establecer indicadores cuantitativos clave relacionados con el clima laboral y el desempeño organizacional, como tasas de productividad y de eficiencia operativa, además de ser secuencial y probatorio, se realizará un análisis numérico con los datos obtenidos los cuales nos servirán para examinar relaciones cuantitativas entre las variables definidas.

Enfoque cualitativo: "el enfoque cualitativo asume la realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contexto el enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los siguientes subjetivos e intersubjetivos que forma parte de las realidades estudiada". (Solís, 2019)

Se busca aplicar este enfoque para la medición y recopilación de datos a través de métodos como son las entrevistas la observación y el análisis documental. El cual se adaptará a los hallazgos de emergentes y proporcionados, además de una comprensión profunda y actualizada los fenómenos dentro de una organización.

Al combinar estos dos tipos de métodos de investigación buscamos obtener una comprensión clara y concisa, este enfoque nos permitirá captar la complejidad del tema desde diversas perspectivas y respaldarlos con nuestras conclusiones sólidas y directas.

3.3.Métodos de investigación

Deductivo:

El método deductivo "es un proceso lógico en el que se parte de una premisa general y se aplica la lógica para llegar a una conclusión especifica, tomando en cuenta que el método deductivo comienza con teorías generales y luego aplica la lógica para llegar a una conclusión clara" (Suárez, 2024)

Al aplicar el método deductivo nos ayuda a lograr una relación lógica y definida para el desarrollo de nuestra investigación.

Inductivo:

"El método o razonamiento inductivos es aquella forma de razonamiento en la que la verdad de las premisas apoya, pero no garantiza la conclusión, se caracteriza por ser un razonamiento amplio, es decir que la conclusión obtenida no será contenida entre las premisas". (Espinola, 2024)

Se optará por la aplicación de métodos inductivo, con los cual exploraremos y buscaremos detallar de manera específica el entorno laboral de los colaboradores dentro de la institución, lo cual nos facilitará generar teorías concretas sobre los datos recopilados, además de buscar patrones y tendencias emergentes y lograr comprender la relación del clima laboral con el desempeño organizacional.

Analítico: "el método analítico es una modalidad de investigación científica sustentada en el razonamiento empírico y la experiencia experimentación. Se trata de un modelo utilizado por las ciencias empíricas, tanto las naturales como las sociales" (Equipo Editorial, 2021)

Se busca aplicar este método de investigación para comprender los diversos elementos del que conforman el clima laboral y cómo influye en el desempeño organizacional del trabajador, el poner en práctica este método nos ayuda a identificar causas y efectos relevantes de nuestro tema de investigación.

3.4.Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.

Fuente primaria:

Para el desarrollo del siguiente trabajo de investigación se utilizar fuentes primarias, ya que se aplicó una encuesta y también se buscará realizará una entrevista dentro de la institución.

Encuesta: cuestionario

Entrevista: guía de entrevista

Fuente Secundaria:

Las fuentes secundarias nos proporcionan información de segunda alternativa y comentarios de otros investigadores los cuales incluyen libros, revistas, reseñas, artículos científicos, tesis, etc.

3.5.Universo, población y muestra

Para el presente proyecto de investigación no se trabajó con ninguna fórmula ya que el universo de mi investigación está conformado por todos los colaboradores de la institución, los cuales son en su totalidad 31 personas.

3.6.Procesamiento de la información

- Para procesar esta información con los datos obtenidos de la encuesta aplicada se realizará en Excel.
- Para procesar la información de la entrevista que se va a aplicar un análisis de contenido.

4. CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.Análisis, Interpretación y discusión de resultados.

Tabulación de preguntas de encuesta.

Tabla 2.

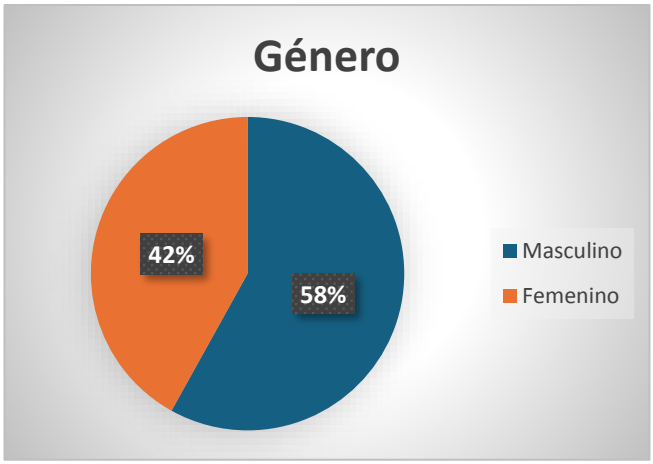
Detalle de género

Personas por sexo	Total	
	Personal	**Porcentaje**
Masculino	18	58%
Femenino	13	42%
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 2.

Detalle de género.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura dos podemos identificar los siguientes resultados, la mayoría de los encuestados son de género masculino con un 58%, mientras que el 42% se logró denominar género femenino, dentro la institución Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS.

1. ¿Cómo calificaría el clima laboral en el centro de Salud B de San Miguel de Bolívar?

Tabla 3.

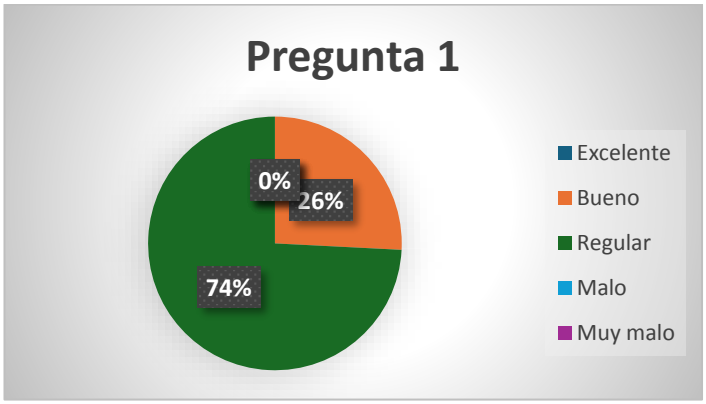
Calificación del clima laboral dentro de la institución.

Pregunta 1	**Total**	
	Personas	**Porcentaje**
Excelente	0	0%
Bueno	8	26%
Regular	23	74%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 3.

El clima laboral dentro de la institución



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura tres podemos identificar los siguientes resultados, el 74% de los encuestados califica como regular el clima laboral dentro de la institución, mientras que el 26% lo describe como un clima laboral bueno. A lo cual no se registraron respuestas como excelente, malo ni muy malo. Se logra interpretar que el clima laboral dentro de la Institución centro de Salud B San Miguel de Bolívar, es regular lo que nos quiere decir que es neutral, además existen aspectos en donde se puede mejorar.

2. ¿En qué medida considera que el clima laboral afecta su desempeño laboral?

Tabla 4.

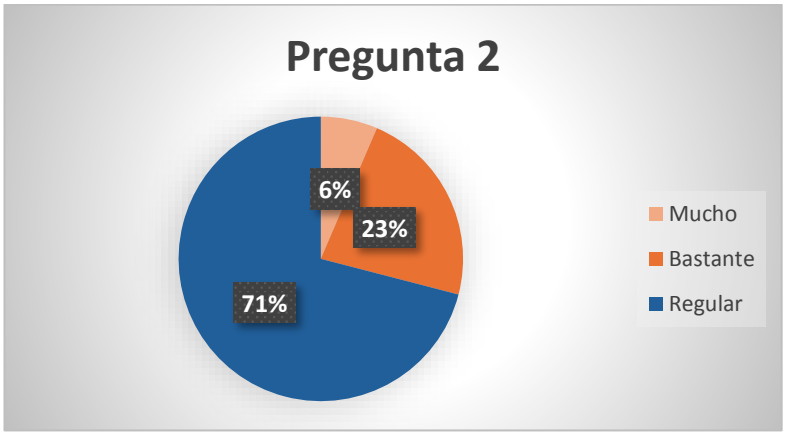
Afectación del clima laboral en el desempeño laboral.

Pregunta 2	**Total**	
	Personas	**Porcentaje**
Mucho	2	7%
Bastante	7	22%
Regular	22	71%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	31%	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 4.

Afectación del clima laboral en el desempeño laboral.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura cuatro podemos identificar los siguientes resultados, el 71% de las respuestas obtenidas sobre la afectación del clima laboral en el desempeño laboral, de tal manera manifestaron que afecta de manera regular, seguido del 23% que menciona que cree que afecta bastante el clima laboral, y el 6% percibe una influye mucho. Logrando interpretar que el clima laboral si afecta de manera regular al desempeño laboral de cada uno de los empleados dentro de la institución, ya que influye mucho en la productividad y eficiencia de cada uno de ellos.

3. ¿Considera usted que el clima laboral y el desempeño organizacional se relacionan entre sí?

Tabla 5.

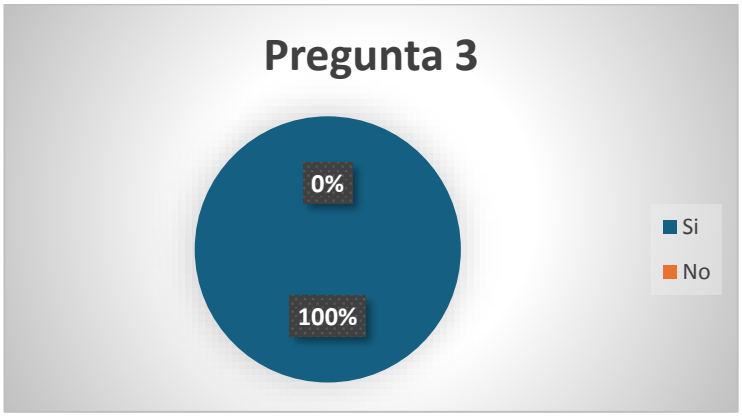
Relación del clima laboral en el desempeño organizacional.

Pregunta 3	Total	
	Persona	**Porcentaje**
Si	31	100%
No	0	0%
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 5.

Relación del clima laboral en el desempeño organizacional.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura cinco podemos identificar los siguientes resultados, el 100% de los encuestados coinciden que sí existe una relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional, no se registraron respuestas con no. Logrando interpretar que la población encuestada considera que el clima laboral y el desempeño organizacional si tienen relacion alguna, ya que los dos se enfocan en el éxito empresarial.

4. ¿Cree usted que un clima laboral positivo contribuye a su rendimiento?

Tabla 6.

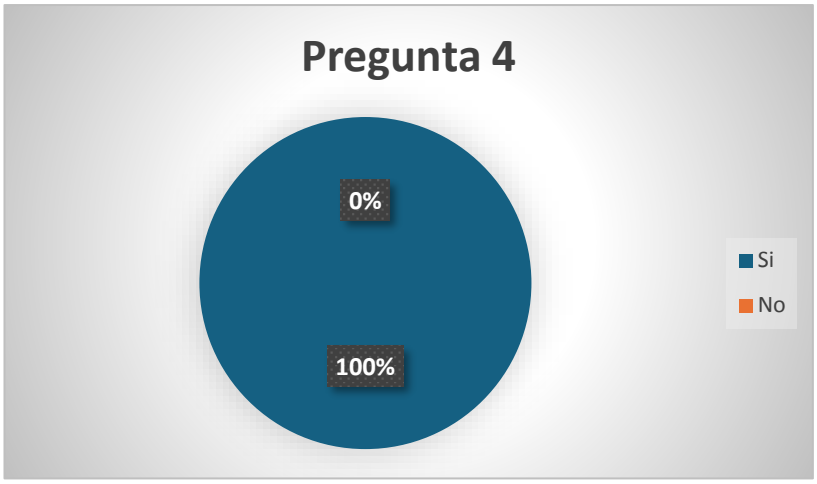
Contribución del clima laboral positivo al rendimiento.

Pregunta 4	**Total**	
	Personaje	**Porcentaje**
Si	31	100%
No	0	O%
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 6.

Contribución del clima laboral positivo al rendimiento.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura seis podemos identificar los siguientes resultados, el 100% de los encuestados considera que el clima laboral positivo si contribuye en su rendimiento, a lo que no se registraron respuestas de no. Logrando interpretar que el personal de la institución está de acuerdo que un ambiente de trabajo positivo es muy importante ya que contribuye significativamente a mejorar su rendimiento.

5. ¿Considera que un ambiente de trabajo negativo afecta en la eficacia y productividad?

Tabla 7.

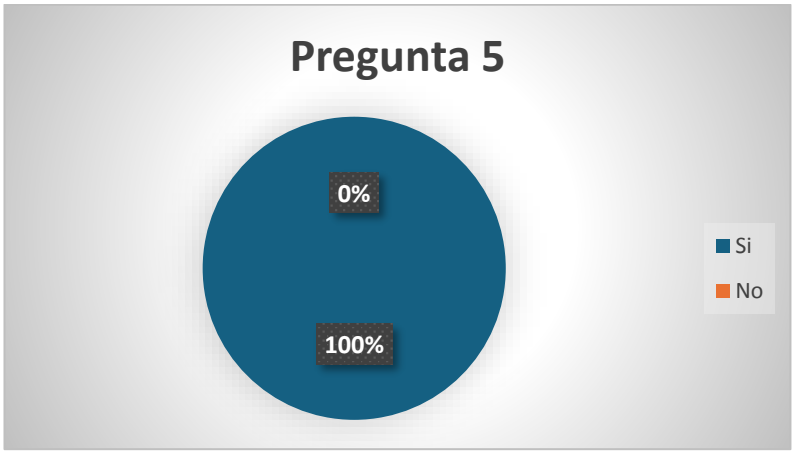
Afectación del clima laboral negativo en la eficacia y productividad.

Pregunta 5	Total	
	Persona	**Porcentaje**
Si	31	100%
No	0	0
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 7.

Afectación del clima laboral negativo en la eficacia y productividad.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura siete podemos identificar los siguientes resultados, el 100% de los encuestados de nuestra población considera que un ambiente de trabajo negativo afecta en su mayoría a su eficiencia y a su

productividad, además no se registraron respuestas de No. Logrando interpretar que un entorno laboral negativo, influye mucho en el rendimiento de los colaboradores perjudicando su capacidad de trabajar de manera eficiente y productiva.

6. ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo en término de colaboración entre colegas?

Tabla 8.

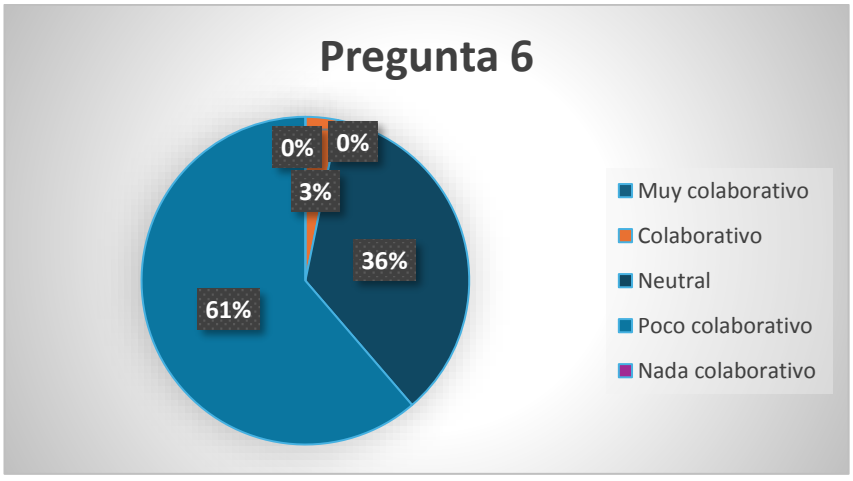
Colaboración entre colega.

Pregunta 6	**Total**	
	Persona	Porcentaje
Muy colaborativo	0	0%
Colaborativo	1	3%
Neutral	11	36%
Poco colaborativo	19	61%
Nada colaborativo	0	0%
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 8.

Colaboración entre colegas.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura ocho podemos identificar los siguientes resultados, el 61% de los encuestados describe que el ambiente de trabajo es poco colaborativo, el 36% lo describe cómo neutral, mientras que el 3% considera que es colaborativo. A lo cual no se registraron respuestas con las opciones muy colaborativo y nada colaborativo. Se logro interpretar que dentro de la institución son poco colaborativos, a lo cual podemos interpretar que dentro de la institución no existe una buena colaboración entre compañeros dentro de su lugar de trabajo.

7. ¿Con que frecuencia recibe retroalimentación constructiva sobre su desempeño laboral?

Tabla 9.

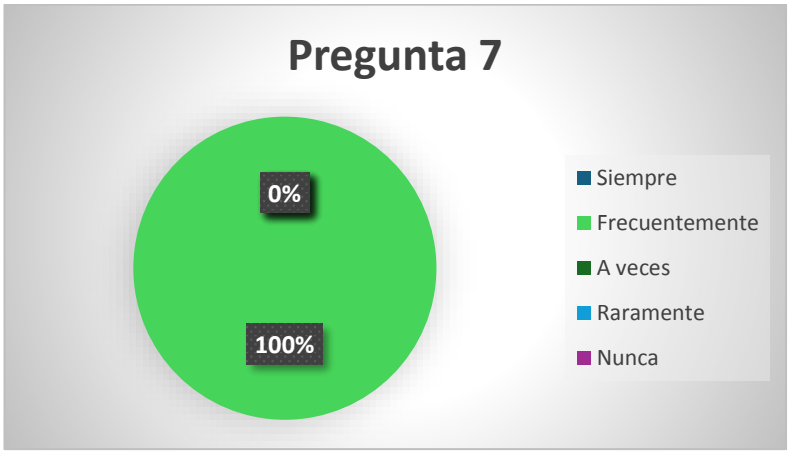
Frecuencia de retroalimentación constructiva.

Pregunta 7	**Total**	
	Personas	**Porcentajes**
Siempre	0	0%
Frecuentemente	31	100%
A veces	0	0%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 9.

Frecuencia de retroalimentación constructiva.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura nueve podemos identificar los siguientes resultados, dentro de la institución la retroalimentación constructiva es recibida frecuentemente con un 100%, lo cual es esencial no se han registrado respuestas con las opciones siempre, a veces, raramente y nunca. Se logra interpretar que, en la institución la retroalimentación constructiva se recibe de manera constante y frecuente, asegurando que los empleados se sientan apoyados y guiados en su trabajo.

8. ¿En qué medida el clima laboral influye en su motivación para cumplir con sus responsabilidades?

Tabla 10.

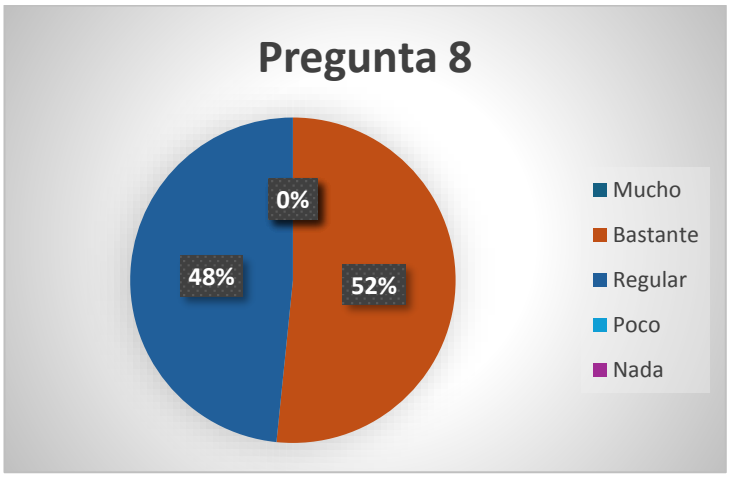
La importancia de la motivación en las responsabilidades.

Pregunta 8	Datos	
	Personas	**Porcentajes**
Mucho	0	0
Bastante	16	52%
Regular	15	48%
Poco	0	0
Nada	0	0
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 10.

La importancia de motivación en las responsabilidades.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura diez podemos identificar los siguientes resultados, el clima laboral influye bastante con un 52% en la motivación de los empleados, mientras que el 48% de los empleados menciona que influye de manera regular. A lo cual no se registraron respuestas a las opciones de mucho, poco y nada. Podemos interpretar que el entorno de trabajo influye mucho en la motivación de los colaboradores de la institución, ya que un personal motivado cumple con sus responsabilidades de manera más eficiente y productiva.

9. ¿Considera que el clima laboral positivo le ayuda a ser más productivo?

Tabla 11.

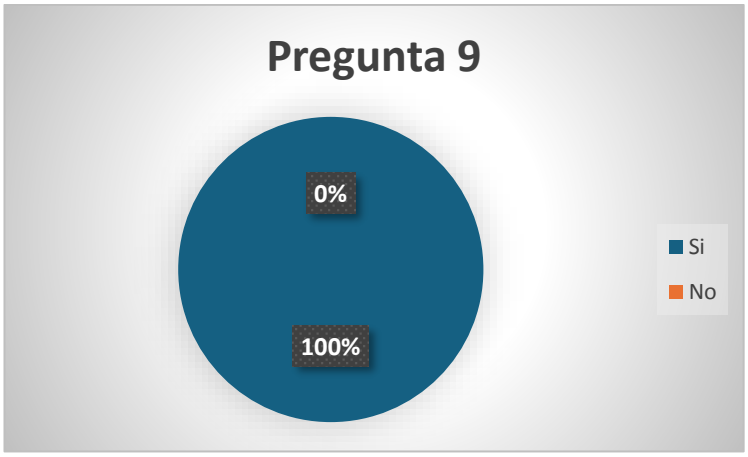
El clima laboral positivo en la productividad.

Pregunta 9	Datos	
	Personas	**Porcentajes**
Si	31	100%
No	0	0
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 11.

El clima laboral positivo en la productividad.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En presente figura once podemos identificar los siguientes resultados, que el 100% de los encuestados menciona que el clima laboral positivo, ayuda de manera eficaz a ser más productivos. A los cual no se registraron respuestas a la opción de no. Logrando interpretar que un entorno de trabajo positivo es de vital importancia ya que ayuda a la eficiencia de cada uno de los empleados generando mayor productividad en la institución.

10. ¿Un ambiente de trabajo positivo reduce los errores y aumenta la calidad del trabajo?

Tabla 12.

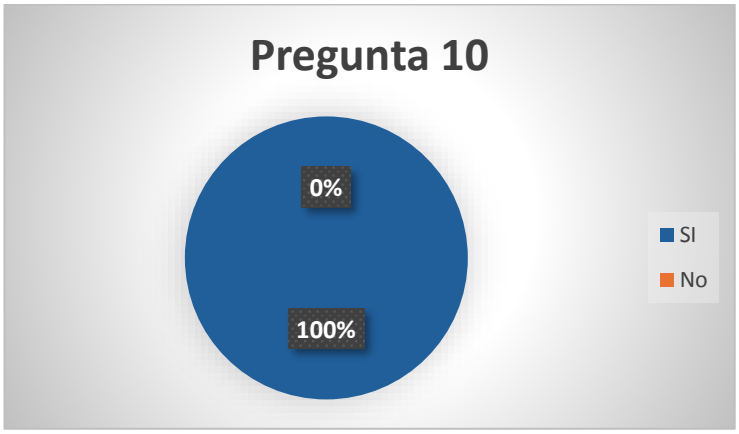
El ambiente de trabajo positivo en la reducción de errores y la calidad.

Pregunta 10	**Datos**	
	Personas	**Porcentaje**
Si	31	100%
No	1	0
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 12.

El ambiente de trabajo positivo en la reducción de errores y la calidad.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura doce podemos identificar los siguientes resultados, que el 100% de nuestros encuestados menciona que están de acuerdo que un ambiente de trabajo positivo reduce sus errores y mejora la calidad del trabajo dentro de la institución, además no se registró respuestas de no. Los colaboradores reconocen que un clima laboral positivo ayuda a la reducción de

errores, mejorando la calidad del servicio que brinda la institución, elevando los estándares de calidad.

11. ¿Un buen ambiente laboral de trabajo hace que sus compañeros colaboren de manera más efectiva?

Tabla 13.

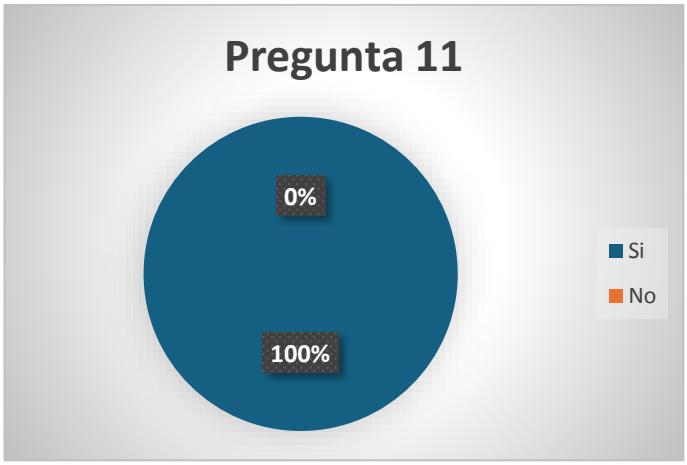
Colaboración entre compañeros.

Pregunta 11	**Datos**	
	Personas	**Porcentaje**
Si	31	100%
Total	0	0
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 13.

Colaboración entre compañeros.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura trece podemos identificar los siguientes resultados, el 100% de los encuestados menciona que un ambiente de trabajo positivo ayuda a mejorar la colaboración entre colegas, no se registró respuestas con No. Logrando interpretar por parte de la población encuestada que un ambiente

de trabajo positivo es fundamental para facilitar la colaboración y la colaboración entre compañeros.

12. ¿Cree que el trabajo en equipo permite lograr mejores resultados?

Tabla 14.

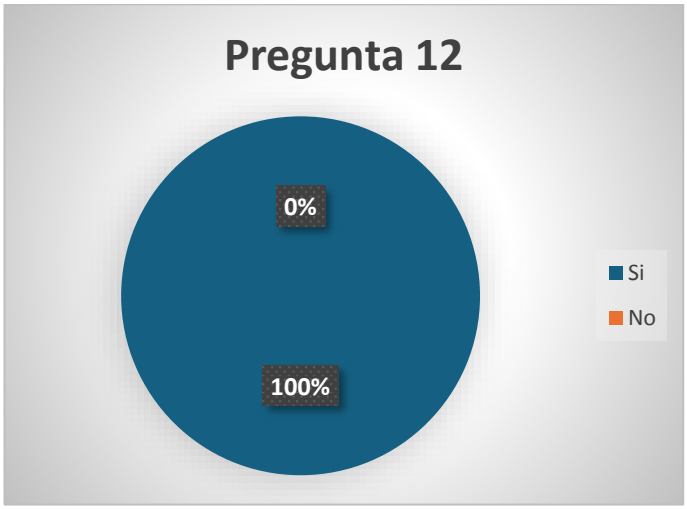
Trabajo en equipo para mejores resultados.

Pregunta 12	**Datos**	
	Personas	Porcentajes
Si	31	100%
No	0	0
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 14.

Trabajo en equipo para mejores resultados.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura catorce podemos identificar los siguientes resultados, el 100% de los encuestados considera que el trabajo en equipo ayuda a conseguir mejores resultados, no se aceptaron repuestas con la opción no. Logrando interpretar que la mayoría de encuestados ven factible el trabajo en equipo como un

elemento clave para mejorar el rendimiento y lograr mejores resultados en su entorno laboral.

13. ¿Se siente apoyado por sus colegas en la realización de tareas y responsabilidades?

Tabla 15.

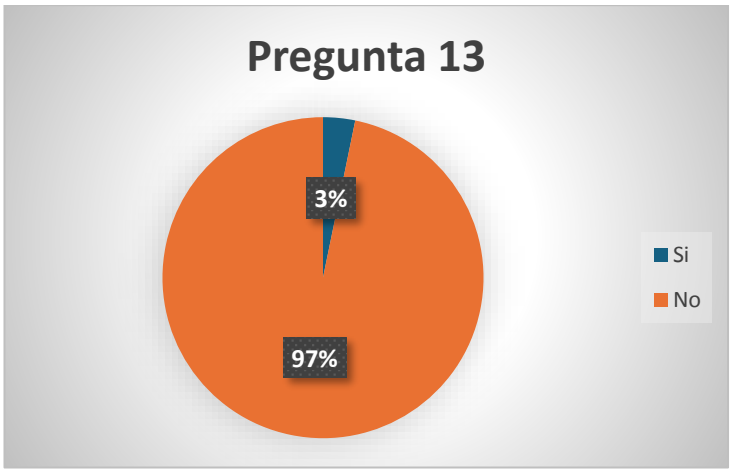
Apoyo de sus colegas en sus tareas y responsabilidad.

Pregunta 13	**Datos**	
	Personas	**Porcentaje**
Si	1	3%
No	30	97%
TOTAL.	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 15.

Apoyo de sus colegas en sus tareas y responsabilidad.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura quince podemos identificar los siguientes resultados, el 97% de los encuestados considera que existe no existe apoyo por parte de sus colegas, mientras el 3% menciona que si hay apoyo por parte de sus colegas.

Se logra interpretar mediante nuestra población encuestada que dentro de institución no existe el apoyo necesario entre compañeros para desarrollar de manera más eficiente las responsabilidades asignadas de cada empleado.

14. ¿Es fácil obtener información de otros departamentos cuando la necesita?

Tabla 16.

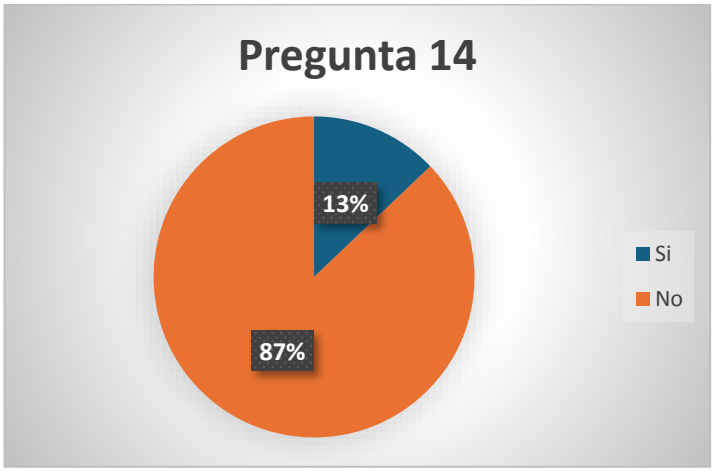
Obtención de información de otros departamentos.

Pregunta 14	Datos	
	Personas	**Porcentajes**
Si	4	13%
No	27	87%
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 16.

Obtención de información de otros departamentos.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la figura dieciséis podemos identificar los siguientes resultados, el 13% de los encuestados menciona que, si es fácil obtener información de otros departamentos, mientras que el 87% indica que no es fácil obtener información de otras áreas. La mayoría de los encuestados enfrenta la dificultad de obtener información de otros de departamentos, lo que afecta a la eficiencia y a la cooperación dentro de los departamentos de la institución.

15. ¿Se siente libre de expresar sus ideas y opiniones dentro de su trabajo?

Tabla 17.

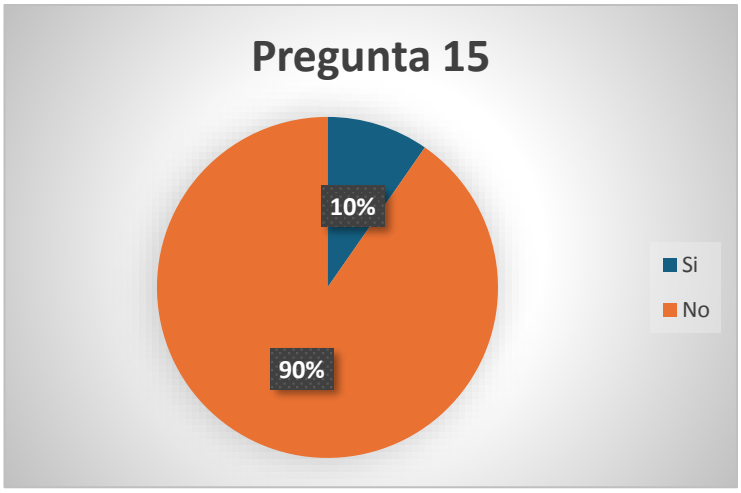
Libertad de expresar ideas y opiniones.

Pregunta	**Datos**	
15	**Personas**	**Porcentajes**
Si	3	10%
No	28	90%
TOTAL	31	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Figura 17.

Libertad de expresar ideas y opiniones.



Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de las encuestas, 2024

Análisis de contenido: En la presente figura diecisiete podemos identificar, el 90% de nuestra población menciona que no se puede expresar ideas u opiniones dentro de su trabajo, mientras que el 10% considera que si se siente libre de hacerlo. Identificando que no se puede expresar los empleados de manera libre. Los empleados no se sienten libres de expresas sus ideas y opiniones, lo que genera una desmotivación en los colaboradores. Ya que no se sienten en la libertad de señalar lo que piensan.

Análisis General:

Se ha logrado identificar mediante la aplicación de la encuesta que en el Centro de salud B San Miguel de Bolívar, en donde determinamos que clima laboral es regular ya que ayuda a incrementar su rendimiento, su productividad, les facilita la colaboración entre colegas y consigo se reducirá errores en sus responsabilidades y mejorando el desempeño organizacional y consigo mejora el servicio que ofrece la institución, la motivación y el compromiso se ven significativamente influenciados por el entorno laboral, logrando identificar falencias como el obtener información de otros departamentos le resulta difícil, expresar ideas y opiniones dentro del trabajo, es una afectación ya que no se sienten en libertad de hacerlo y finalmente el no sentir el apoyo y colaboración de sus colegas al momento de realizar sus tareas, afecta a sus productividad dentro de la institución estos factores son cruciales ya que refuerzan el vínculo entre el clima laboral y el desempeño organizacional. Por otro lado, se evidencia que el clima laboral y el desempeño organizacional es regular dentro de la institución, ya que los encuestados consideran que un clima laboral positivo ayuda a mejorar su rendimiento, se sienten motivados, aumenta su productividad y consigo las relaciones entre colegas se vuelven más fluidas aumentado significativamente la calidad del servicio que ofrece la institución.

Tabla 18.

Entrevista

Entrevista

Pregunta	**Respuestas**		
	Directora	**Director de Talento Humano**	**Interpretación**
1. ¿Cómo describiría el clima laboral en el centro de Salud B de San Miguel de Bolívar?	En lo personal lo describiría como bueno, por que podríamos mejorar en algunos aspectos.	Considero que es clima laboral bueno y colaborador.	Podemos decir que el clima laboral en el centro de salud de San Miguel es considerado como bueno y colaborador, aunque mencionan que pueden mejorar en algunos aspectos
2. ¿Qué factores considera que influyen más en el clima laboral en la institución?	En lo personal diría que influye mucho la comunicación, en nuestro clima laboral.	Influye mucho la comunicación, la motivación y el liderazgo, ya que hacen un trabajo conjunto.	Se logra identificar que el factor que considera que más influye es la comunicación seguido de la motivación.
3. ¿Cómo afecta el clima laboral en su desempeño y en él sus colegas?	El clima laboral afecta mucho en nuestro desempeño ya que están relacionados entre sí.	Afecta significativamente ya que influye mucho en nuestro rendimiento.	Se menciona que el clima laboral afecta mucho en el desempeño ya que tienes una relación entre sí.

4. ¿Existe políticas o iniciativas en su lugar de trabajo para mejorar el clima laboral? Si es así, ¿Podría describir algunas?	Actualmente las medidas que hemos buscado implementar son las reuniones y capacitaciones, pero no hemos logrado alcanzar lo que queremos.	Sí hemos implementado iniciativas como son los programas de capacitación y actividades en donde el personal busque integrarse, pero no hemos logrado el impacto que se desea dentro de la institución	Se puede interpretar que se han implementado iniciativas para mejorar el clima laboral pero no han tenido resultados positivos.
5. ¿Cómo influye el clima laboral en la satisfacción y motivación del personal en el centro de salud?	Influye demasiado ya que el personal a veces se siente satisfecho y motivado, mientras que en otras ocasiones los empleados están desanimados o estresados.	Puedo mencionar que existe una mezcla en donde los empleados usualmente se sienten motivados y a la vez se sienten satisfechos, pero también hay el otro lado en donde los empleados experimentan desmotivación y por ende se genera malentendidos dentro de la institución.	Se puede evidenciar que el clima laboral influye mucho en la satisfacción y motivación del personal, ya que el clima laboral ayuda a mantenerles motivados y satisfechos dentro de la institución.
6. ¿Qué cambios sugeriría para mejorar el clima	Hemos podido evidenciar que existen problemas	Se ha podido identificar que la comunicación es un	Podemos identificar que la comunicación es un problema que

laboral en su lugar de trabajo?	en la comunicación entre empleados lo que a veces genera malentendidos.	problema que existe dentro de nuestra institución y sugerimos una capacitación o programas de feedback o también eventos donde todos los empleados se sientan integrados.	existe dentro de la institución lo cual lo menciona nuestros entrevistados.
7. ¿Podría compartir alguna experiencia del personal en que el clima laboral haya afectado su desempeño profesional?	Un serio problema que hemos experimentado es en pandemia ya que el personal sentía miedo y por ende se sentía desmotivado.	Por supuesto una experiencia que tuve fue en pandemia ya que afecto su desempeño por el temor de ser contagiado.	Podemos evidenciar en la pandemia el personal se sentía afectado y por ende su desempeño disminuyó.

Nota. Elaboración propia basado en datos obtenidos de la entrevista, 2024

Análisis:

Mediante la aplicación de la entrevista hemos logrado identificar que dentro del centro de salud B de San Miguel Bolívar, por parte de la directora de la institución y director de talento humano consideran que el clima laboral es bueno y colaborativo pero que existe indicios que podrían mejorar, la comunicación la motivación y el liderazgo son factores que influyen de manera directa en el clima laboral, la satisfacción y motivación de cada uno de los empleados dentro de la institución, además se ha evidenciado que existe un grave problema con la falta de comunicación clara, ya que menciona que ha generado malentendidos dentro de la institución, afectando de manera negativa el desempeño de los empleados.

Como resultado con la aplicación de encuestas y entrevista podemos identificar lo siguiente.

- Obtener información de otros departamentos es difícil
- No sienten el apoyo de sus colegas
- No sienten libertad de expresar sus ideas y opiniones
- Existe problemas de comunicación.

A lo cual buscamos implementar un plan de motivación que ayudar a motivar al personal, el cual busca optimar el clima laboral actual y mejorara el desempeño de los empleados dentro de la institución, logrando el éxito empresarial.

5. CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema:

Desarrollo de un plan de motivación para mejoramiento de la comunicación y la colaboración entre departamentos del centro de Salud B de San Miguel de Bolívar de IESS.

Introducción:

Dentro del Centro de Salud B de San Miguel de Bolívar del IESS, la comunicación efectiva y la colaboración entre los departamentos de la institución son esenciales para brindar un mejor servicio los pacientes, se ha identificado varios problemas que afectan la eficiencia y el bienestar del personal, como la dificultad de obtener información de otros departamentos, la falta de apoyo entre colegas, la limitación de poder expresar sus ideas y opiniones y un problema general de comunicación, para solucionar estos desafíos se ha desarrollado un plan de motivación, este plan de motivación tiene como objetivo mejorar la comunicación y la colaboración dentro de los departamentos de la institución, con la finalidad de crear un ambiente positivo y eficiente.

Diagnóstico

En el centro de salud de San Miguel de Bolívar del IESS, se ha observado una serie de problemas que han venido afectando negativamente a la comunicación y a la colaboración entre empleados dentro de la institución como:

- Dificultad para obtener información de otros departamentos.
- La falta de apoyo entre colegas.
- La limitación de poder expresar sus ideas y opiniones.

- Y problemas de comunicación.

Estos problemas no solo afectan a la motivación y a la satisfacción de los empleados sino también pueden comprometer a la calidad del servicio que se brinda a los pacientes dentro de la institución.

Justificación:

La comunicación eficiente y efectiva son esenciales para el centro de salud B San Miguel del Bolívar del IESS, la calidad del servicio que ofrecen está relacionado directamente con la capacidad del personal para trabajar de manera tanto coordinada como efectiva. El acceso a la información y a la comunicación se determina que es crucial para alcanzar los objetivos de la institución, la misma debe ser de fácil acceso, ya que con esto se espera reducir los tiempos de espera y respuesta, además de mejorar el servicio para que sea más ágil y eficiente para quienes lo reciben. El fomentar un ambiente de apoyo y colaboración entre compañeros, ayuda a que puedan expresar sus ideas y aumentar la satisfacción y la motivación de los empleados, logrando que sean más productivos. El crear un ambiente de trabajo en donde los empleados sientan la libertad de expresar sus ideas y opiniones, ayuda a buscar soluciones creativas, a que se sienten más motivado y a participar activamente en la resolución de problemas que pueden surgir en la institución. Y finalmente una comunicación clara y efectiva ayuda a reducir errores y malentendidos lo que es crucial en un entorno de salud, además de generar un impacto positivo en los pacientes que reciben el servicio.

El plan de motivación está diseñado para fomentar un clima laboral saludable y un desempeño organizacional eficiente y productivo en donde cada uno de los empleados de la institución se sientan valorados y apoyado, contribuyendo al éxito de la institución centro de salud B San Miguel de Bolívar del IESS

Políticas:

- La participación es obligatoria para todo el personal de la institución Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS.

- Implementar procesos y herramientas innovadoras que faciliten el acceso a la información, entre los departamentos de la institución.
- Fomentar iniciativas para incentivar el trabajo en equipo y a la colaboración entre colegas.
- Generar ambientes donde lo empleados se sientan seguros y valorados de poder expresar sus ideas y opiniones de manera libre.
- Asegurar la correcta implementación del plan de motivación.

Tabla 19.

Plan de Motivación.

Plan de motivación para el centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS

Titulo	Desarrollo de un plan de motivación para el mejoramiento de la comunicación y la colaboración entre departamentos del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS.
Beneficiarios	El personal del centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS.
Objetivo General	• Elaborar un plan de motivación para mejorar la comunicación y la colaboración entre departamentos, el cual permite un ambiente de trabajo más productivo y eficiente.

Objetivos específicos.	• Diagnosticar las falencias de comunicación y colaboración en el centro de Salud B de San Miguel de Bolívar del IESS. • Implementar procesos y herramientas innovadas que permitan acceder a la información de manera más fácil y eficiente entre los departamentos de la institución. • Desarrollar iniciativas que incentiven al trabajo en equipo y a la colaboración entre empleados, generando ambientes donde se sientan seguros y valorados al compartir sus ideas y opiniones libremente.

Nota. Elaboración propia basada en la propuesta a aplicar, 2024

Antecedentes:

En la institución centro de salud B de San Miguel de Bolívar del IESS, se ha logrado identificar ciertos desafíos relacionados con la comunicación y la colaboración. Los empleados han manifestado que no puedes obtener información de otros departamentos, lo que afecta de manera significativa la productividad de las actividades que realiza cada empelado, retrasando repuestas etc. La falta de apoyo entre colegas es otro de los problemas que se identificó, los empleados consideran que no reciben el apoyo de sus compañeros, esto puede tener una afectación en la moral del empleado, puede generale estrés y desmotivar al personal. Además, la falta de apoyo perjudica a la colaboración y al trabajo en equipo. La libertar de expresar sus ideas y opiniones es una afectación que se logró identificar, ya que los empleados consideran que pueden expresar sus ideas de manera libre, la falta de expresiones puede limitar, la innovación y la mejora continua de los empleados.

La comunicación es un problema que se ha observado, ya que a veces se generan malentendidos y la perdida de información importante, lo que genera retrasos y menos productividad.

Metas:

1. Determinar en un 60 % las falencias de la comunicación y la colaboración existentes dentro de la institución.
2. Facilitar en un 70 % la de acceso a la información entre departamentos dentro de la institución.
3. Mejorar la comunicación, colaboración y la participación de los empleados en 70% mediante programas de trabajo equipo y de colaboración.

Indicadores de los resultados a lograr:

Con la aplicación del plan de motivación buscamos lo siguiente:

- Identificar de manera clara y concreta las barreras que influyen en la comunican y colaboración de los empleados dentro de la institución.
- Facilitar el acceso a la información, de manera más rápida y fácil en los departamentos de la institución, para mejor productividad y eficacia.
- Mejorar la comunicación y la colaboración dentro de la institución, permitiendo el progreso y la efectividad de los procesos que se realizan dentro de la institución.

Actividades:

Tabla 20.

Cuadro de actividades del plan de motivación

ACTIVIDADES			
OBJETIVO	**META**	**INDICADORES**	**ACTIVIDADES POR APLICAR**
Diagnosticar las falencias de comunicación y colaboración en el Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS	Determinar en un 60% las falencias de la comunicación y la colaboración existentes dentro de la institución centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS.	Identificar de manera clara y concreta las barreras que influyen en la comunicación y la colaboración de los empleados dentro de la institución.	Elaborar encuestas y entrevistas para recolectar datos. Analizar los datos obtenidos y realizar un diagnóstico.
Implementar procesos y herramientas innovadoras que permitan acceder a la información de manera más fácil y eficiente entre los departamentos de la institución.	Facilitar en un 70% el acceso a la información entre departamentos dentro de la institución.	Facilitar el acceso a la información de manera más rápida y fácil en los departamentos de la institución para mejorar la productividad y la eficacia de	Implementar una plataforma digital para compartir información entre departamentos.
Desarrollar iniciativas que incentiven el trabajo en equipo	Mejorar la comunicación, colaboración y la participación de los	Mejorar la comunicación y la colaboración dentro de la institución	Desarrollar programas de para realizar trabajos en equipo para los empleados.

y a la colaboración entre los departamentos generando ambientes donde se sientan seguros valorados al compartir sus ideas y opiniones libremente.	empleados en un 70% mediante programas de trabajo en equipo y colaboración.	permitiendo el progreso y la efectividad de los procesos que exteriorizan dentro de la institución	Organizar sesiones de mentoring y feedback. Crear espacios en donde empleados puedan expresar sus ideas y opiniones de manera libre.

Nota. Elaboración propia basado en la propuesta a aplicar, 2024

Cronograma:

Tabla 21.

Cronograma del plan de capacitación.

Cronograma establecido.																				
Actividades.	**Mes 1**				**Mes 2**				**Mes 3**				**Mes 4**				**Mes 5**			
Diseñar encuestas y entrevistas para recolectar información.	x																			
Desarrollar cuestionarios y guías de entrevista.		X	x																	
Validar Herramientas**.**				x																
Aplicación de encuestas y entrevistas.				x																
Iniciar la implementación de plataformas digitales.					x	x														
Instalar y configura la plataforma.						x	X													
Analizar los datos obtenidos.								x												
Finalizar la implementación de plataforma digital.								x												

Organizar y realizar reuniones interdepartamentales con el personal.									x	x										
Elaborar programas para realizar trabajos en equipo para los empleados.											x	x								
Organizar sesiones de mentoring y feedback.													x	x	X					
Crear espacios donde los empleados puedan expresar sus ideas y opiniones de manera libre.																X		x		
Evaluar la efectividad de la plataforma digital y las reuniones interdepartamentales.																			x	

Identificar y analizar las actividades para realizar una retroalimentación																			x	
Realizar informe con resultados y el impacto de la motivación.																				x

Nota. Elaboración propia basado en el cronograma de la propuesta a aplicar, 2024

Conclusiones del plan motivacional:

- Se evidencia que al realizar el diagnóstico se identificó que existe falencias de comunicación en un 60%, en áreas críticas dentro de la institución, es cual está afectando de manera negativa la eficiencia del personal.
- Al implementar herramientas digitales ayudara en un 70% a los empleados a tener mayor accesibilidad a la información requerida para realizar su trabajo de manera más eficiente y productiva. Logrando brindar un servicio de calidad a sus pacientes.
- Finalmente concluimos diciendo que, al ejecutar iniciativas como trabajo en equipo, ayudara a crear ambientes con alto grado de colaboración, en donde los empleados para puedan expresar sus ideas y opiniones sin restricciones, además participar de manera activa, logrando mejorar en un 70% a la motivación de cada uno de los empleados.

Recomendaciones del plan motivacional.

- Es recomendable implementar sistemas para que la comunicación interna sea más clara y precisa dentro de cada uno de los departamentos de la institución, y asi lograr un trabajo conjunto entre el personal de la institución.
- El adoptar e integrar herramientas digitales es recomendable ya que esto ayuda a acceder de manera más rápida a la información necesaria por cada empleado para realizar su trabajo de manera más eficiente y productiva.
- Finalmente recomendamos, implementar iniciativas que fomenten el trabajo en equipo de manera periódica, para que los empleados de la institución obtengan una mejor comunicación y colaboración, el cual ayudara a lograr el éxito de la institución.

6. CONCLUSIONES

- En conclusión, se logró fundamentar de manera teórica que el clima laboral influye de manera directa en el desempeño organizacional, ayudando a mejorar la motivación y la eficiencia del personal, tomando en cuenta que un ambiente de trabajo positivo aumenta significativamente la productividad y la colaboración, los cuales son esenciales para alcanzar los objetivos de la organización.
- Dentro del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS, hemos identificado en un 74% que clima laboral es regular es decir neutral, existiendo áreas en donde se puede mejorar, la facilidad al acceso de información de otras áreas, el fomentar la colaboración entre colegas, la libertad de expresar sus ideas y opiniones, y la comunicación interna. Son factores que influyen de manera directa en la motivación y la eficiencia de los empleados de la institución, lo que genera un menor desempeño organizacional.
- Se concluye que, al desarrollar el plan de motivación, con la finalidad de mejorar el clima laboral y consigo aumentar la calidad del desempeño organizacional de la institución, en donde buscamos motivar a los empleados, logrando mejorar el servicio que ofrece la institución en términos de calidad y eficiencia.

7. RECOMENDACIONES

- Es recomendable implementar programas de bienestar laboral, para fomentar la comunicación efectiva y la colaboración entre empleados, promover actividades como el team-building y evaluar periódicamente el clima laboral el cual ayudara a incrementar la motivación y la eficiencia dentro de la institución, maximizando el desempeño organizacional.
- Se recomienda a las autoridades del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS, medir el clima laboral una vez al año para mejorar la motivación y la colaboración, lo que ayudara a mejorar significativamente el desempeño organizacional de los colaboradores de la institución.
- Es esencial realizar una evaluación continua para evaluar la efectividad del plan de motivación, el cual ayudar a identificar aspectos claves en donde se debe realizar una retroalimentación, maximizando el impacto del plan motivacional.

8. BIBLIOGRAFÍA

Barre Angulo, V. A., & Mendoza Cedeño, P. J. (FEBRERO de 2023). *CAnales de comunicación organizacional interna en el distrito de educación TOSAGUA-ROCAFUERTE 2021-2022.* TOSAGUA: Escuela Superior Politecnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix Lopez.

Bermejo, M., Suarez, L., & Maylen, S. (2022). *El Clima laboral en el contexto organizacional* . centro de informacio y gestion tecnologica holgil, cuba : Cigetholguin.com.

Bolaños Cerón, á. d. (diciembre de 2020). *Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y seleccion de personal.*

Cabello Campos, J. (2022). *La importancia de las relaciones interpersonales en el personal sanitario, un factor a considerar en el desempeño laboral.* Repis.

Caisa Yucailla, E. D. (14 de JULIO de 22). *El clima laboral y su efecto en la productividad: una aproximación hacia un super mercado TUNGURAGUA.* AMBATO: Espiritu emprendedores tes.

Cañas Saldoval, M. C. (2021). *Actualización del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos ISO 9001:2015 en los macroproceso core y apoyo de bolsa de valores.* Universidad de pamplona.

Carrasco Ruiz, R., Aucca Maria, J., Quispe, V., Sofía, Atajo Choquehuanca, J., & SantaCruz Espinoza, A. (11 de JULIO de 2023). *Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior.* Clec.

Castellanos Pilca, V. F. (2014). *El clima organizacional y su relación con el desempeño en el personal de la oficina distrital de Cayambe del MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social.* UCE.

Coelgo del Melo, J. A., Lima Gelbcke, F., Amadagi, F. R., Andre, H., & Da Silva, C. (09 de ENERO de 2020). *Cargas de trabajo y agotamiento entre los trabajadores de enfermeria en los servicios de medicina.* Scielo.

Deloitte. (2022). *Informe Global sobre sostenubilidad y desempeño.* Deloitte inights.

Equipo Editorial, E. (15 de Julio de 2021). *Conceptos*. Conceptos: https://concepto.de/metodo-analitico/

Espinola, J. P. (2024). *Concepto*. Concepto: https://concepto.de/metodo-inductivo/

Eugenia. (2023). *Tesis y máster México.* Tesis y maáster Mexico: https://tesisymasters.mx/investigacion-exploratoria/

Fajardo Yopan, J. L., Neysi, P. G., & Santos Mejía, J. R. (2020). *Cultura organizacional.* Revistacy.alas.

Físico Muñoz, M. d. (2020). *Economia de la empresa 2° Bachillerato año 2020.* Editex.

Flores Salinas, O. F. (2018). *La Comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales.* MADRID: Universidad Complutense De Madrid.

Ganga, F., Piñones, M., & Saavedra, L. (15 de Febrero de 2018). *Espol.* Espol: https://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco

Garcés Arias, N. E. (2017). *El clima organizacional en el de desempeño laboral del personal de ferrocarril del Ecuador empresa pública.* AMBATO: universidad técnica de ambato Universidad Técnica de Ambato.

Goicochea, D., & Cossio, M. (30 de Diciembre de 2022). *Semanticscholar.* Semanticscholar : https://www.semanticscholar.org/paper/El-clima-organizacional-y-su-relaci%C3%B3n-con-el-de-de-Hern%C3%A1ndez/a3fc6abe28d3402791fdb717241ef9e0140432fa

Gómez, m., & Ruiz, c. (2019). *estrategias de gestión del estrés y la urgencia en el entorno laboral.* díaz santos.

Jara Arias, J., Vargas, C., & Novillo, C. (2014). *Plan medico funcional.* IESS.

Kaplan, R. S., & Norton, D. (2020). *Cuadro de mando integral: Cómo traducir la estrategia en accíon.* Gestión 2000.

Londoño Toro, J. C. (2019). *Gestión del talento humano: enfoque por competencias para las organizaciones del siglo XXl.* Eco ediciones.

López Chóez, M. E., & Vélez Mendoza, L. P. (2021). *Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción.* MANABI: Dialnet.

Martínez Rodriguez, L. (2022). *Equidad y accesibilidad en la comunicación.* Comunicación Global.

Mckinsey, C. (2020). *EL IMPACTO DE LA TRANSFOEl impacto de la tranformación en el desempeño organizacional.* Mckinsey Global Institute.

Moguira, A. (23 de Octubre de 2018). *Questionpro.* Questionpro: https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/

Morales Pérez, J. C. (2021). *Clima laboral y su impacto en la productividad.* Nuevo Milenio.

Moreno, R. (2022). *La productividad en el servicio.* UPTC. https://doi.org/11

Ordoñez Gutiérrez, R. T., & Molina Loor, M. V. (2019). *Desaroolo tecnológico en la secretaria ejecutiva en las instituciones públicas del cantón portoviejo.* MANABI: Uiversidad técnica de Manabí.

Ortega, C. (2020). *Evaluación de 180 grados.* Questionpro.

Ortega, C. (2024). *Questionpro*. Questionpro: https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/

Palomino Meza, Z. L. (2018). *incentivos laborales de desarrolo profesional de los trabajadores del servicio de administración tributaria de Huamanga 2018.* PERU: Universidad César Vallejo.

Pérez Hérnandez, J. M. (2020). *Estrategias de reconocimientos y recompensas.* Editorial X.

Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas.* MANABI: Cuadernos latinoamericanos de administración.

Rivero Remírez, Y. (2019). *Evaluación de desempeño: Tendencias laborales.* Scielo.

Rodríguez Gómez, A. M., & Pérez López, L. F. (2022). *Gestión organizacional y clima laboral.* Ediciones empresariales modernas.

Rus Arias, E. (01 de Diembre de 2020). *Economipedia.* Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html

Samaniego Gárate, W. (2021). *Eficiencia operativa en el proceso de abastecimiento de formateria, estudio de formateria de estudio de caso: Propesa.* Universidad Nacional Agraria .

Sanchez, P., & Garcia, L. (2022). *Gestión del tiempo y productividad Laboral.* Empresa Eficaz.

Sojos Ayala, M. C. (2014). *Influencia del clima laboral en el desempeño organizacional de GMS.* UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.

Solís, L. D. (2019). *Investigalia.* Investigalia: https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/

Suárez, E. (9 de Marzo de 2024). *Experto Universitario*. Experto Universitario: https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/

Vallejo Ordóñez, Á. D. (2021). *Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones.* UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

Velarde Lombraña, J. (2020). *La gestión del tiempo en la empresa: como administrar tu tiempo para incrementar tu productividad y lograr el exito.* Ediciones Gestión 2000 .

Velez, M. (2018). *Bienestar y desempeño organizacional.* GUAYAQUIL: UES.

Yamakawa, P., & Ostion, J. (2011). *Relación de entre innovación.* COLOMBIA: Universidad del Sorario.

9. ANEXOS

Anexo 1.

Cronograma tentativo de (Gantt)

Actividad:	**Cronograma**															
	Abril				Mayo				Junio				Julio			
Solicitud de autorización	x															
Elaboración del anteproyecto		x														
Entrega del anteproyecto			X	x												
Corrección del anteproyecto					x	x										
Revisión del anteproyecto							x	x								
Elaboración de las preguntas para la entrevista									x	x						
Aplicación de la entrevista										x						
Análisis e interpretación de datos.											x	x				

Diagnostico													x			
Elaboración de la propuesta														x	x	
Revisiones finales.																x
Entrega del proyecto terminado.																

Nota. Elaboración propia en base a las actividades aplicadas, 2024.

Anexo 2.

Presupuesto ejecutado

Actividad	Costo en Dólares
Internet	25$
Levantamiento de información	40$
Tabulación	20$
Impresiones	80$
Resma de hojas	15$
Flash	10$
Pasaje	10$
Total	200$

Nota. Elaboración propia en base al presupuesto aplicado, 2024.

Anexo 3.

Instrumentos de recopilación de datos (Encuesta y entrevista)

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EXTENSIÓN SAN MIGUEL UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

ENCUESTA

Datos Demográficos

Genero:

- O Masculino
- O Femenino

1. ¿Cómo calificaría el clima laboral en el Centro de Salud B de San Miguel de Bolívar?

- O Excelente
- O Bueno
- O Regular
- O Malo
- O Muy malo

2. ¿En qué medida considera que el clima laboral afecta su desempeño laboral?

- O Mucho
- O Bastante
- O Regular
- O Poco
- O Nada

3. ¿Considera usted que el clima laboral y el desempeño organizacional se relacionan entre sí?

- O Si
- O No

4. ¿Cree usted que un clima laboral positivo contribuye a su rendimiento?

- O Sí
- O No

5. ¿Considera que un ambiente de trabajo negativo afecta en la eficiencia y productividad?

- O Si
- O No

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajiao
San Miguel - Ecuador
Teléfono: (593) 032 989812 - 032989813 - 032989463
www.ueb.edu.ec

CS Escaneado con CamScanner

6. ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo en términos de colaboración entre colegas?

- O Muy colaborativo
- O Colaborativo
- O Neutral
- O Poco colaborativo
- O Nada colaborativo

7. ¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación constructiva sobre su desempeño laboral?

- O Siempre
- O Frecuentemente
- O A veces
- O Raramente
- O Nunca

8. ¿En qué medida el clima laboral influye en su motivación para cumplir con sus responsabilidades?

- O Mucho
- O Bastante
- O Regular
- O Poco
- O Nada

9. ¿Considera que el clima laboral positivo le ayuda a ser más productivo?

- O Sí
- O No

10. ¿Un ambiente de trabajo positivo reduce los errores y aumenta la calidad del trabajo?

- O Si
- O No

CS Escaneado con CamScanner

11. ¿Un buen ambiente de trabajo hace que sus compañeros colaboren de manera más efectiva?

- O Si
- O No

12. ¿Cree que el trabajo en equipo permite lograr mejores resultados?

- O Sí
- O No

13. ¿Se siente apoyado por sus colegas en la realización de tareas y responsabilidades?

- O Si
- O No

14. ¿Es fácil obtener información de otros departamentos cuando la necesita?

- O Si
- O No

15. ¿Se siente libre de expresar sus ideas y opiniones dentro de su trabajo?

- O Si
- O No

"El éxito es la suma de pequeños esfuerzos repetidos día tras día."

Robert Collier

Gracias por su tiempo y colaboración

Escaneado con CamScanner

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR "EXTENSIÓN SAN MIGUEL"

DATOS:

Entrevistado: .....

Puesto: .....

Departamento: .....

Fecha de la Entrevista: .....

ENTREVISTA:

1. **¿Cómo describiría el clima laboral en el Centro de Salud B de San Miguel de Bolívar?**

2. **¿Qué factores considera que influyen más en el clima laboral de su organización?**

3. **¿Cómo afecta el clima laboral en su desempeño y en el de sus compañeros?**

4. **¿Existen políticas o iniciativas en su lugar de trabajo para mejorar el clima laboral? Si es así, ¿podría describir algunas de ellas?**

5. **¿Cómo influye el clima laboral en la satisfacción y motivación del personal en el Centro de Salud B?**

6. **¿Qué cambios sugeriría para mejorar el clima laboral en su lugar de trabajo?**

7. **¿Podría compartir alguna experiencia personal en la que el clima laboral haya afectado su desempeño profesional?**

Escaneado con CamScanner

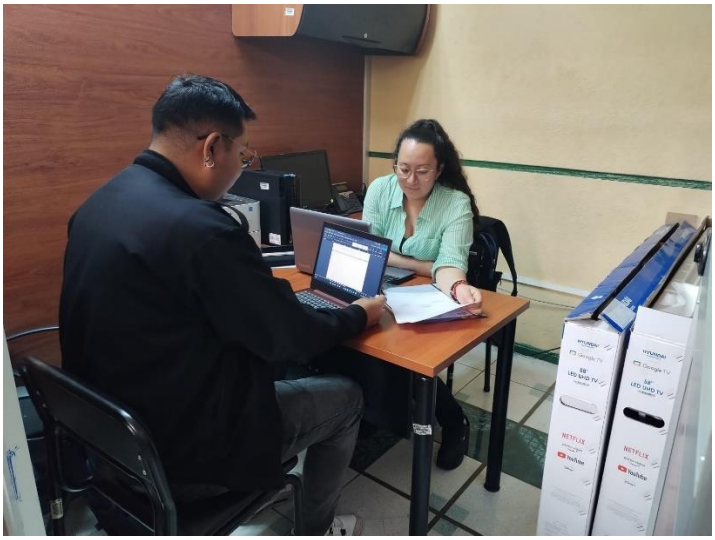
Anexo 4.

Aplicación de encuestas y entrevistas



Anexo 5.

Reunión con la directora de tesis, directrices del proyecto.



Anexo 6.

Reunión presencial para la revisión de proyecto con mi Par Académico Ing. Jessica Duran.



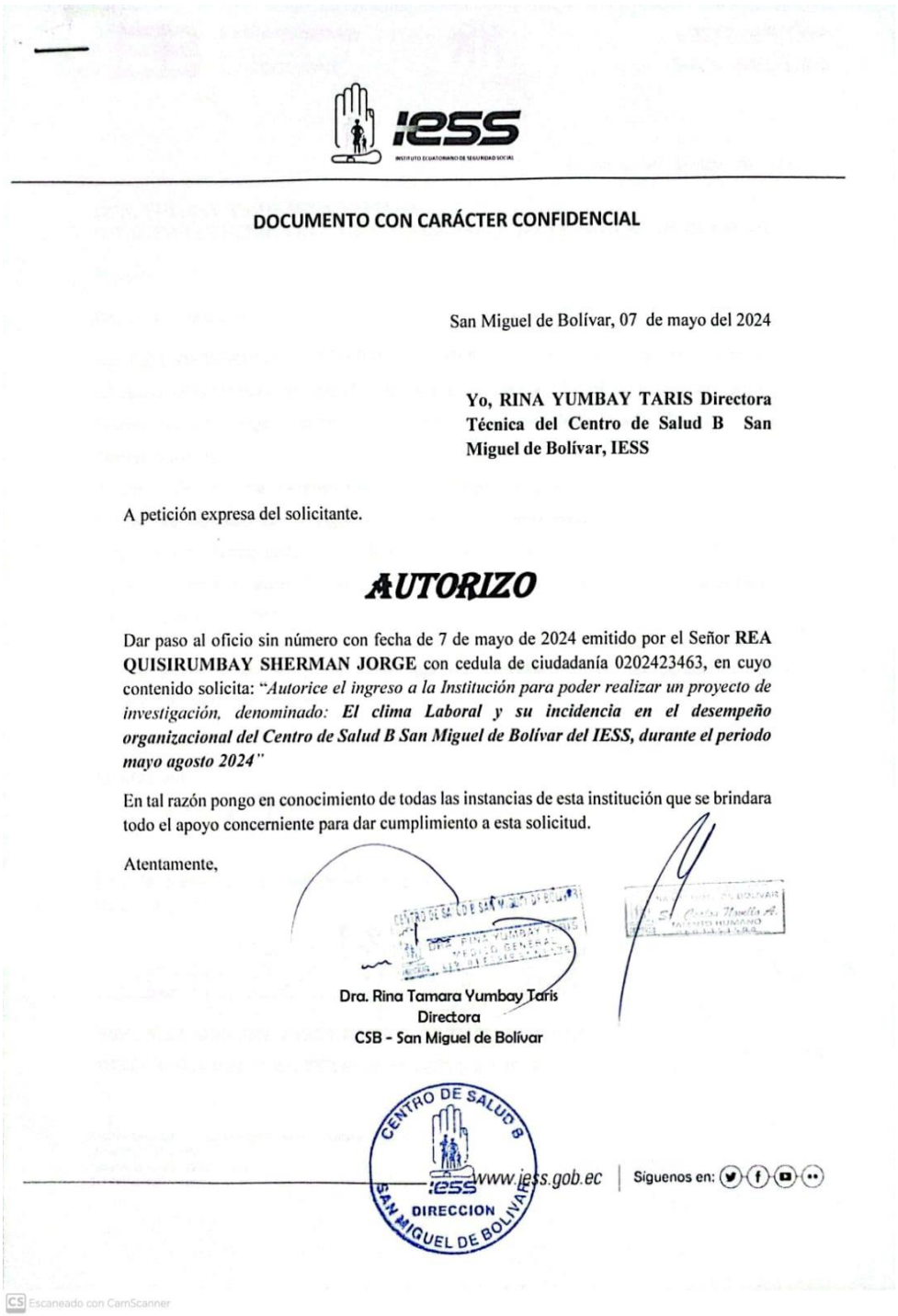
Anexo 7.

Reunión con mi Par Académico para revisiones del proyecto Psic. Vanessa Gavilánez.



Anexo 8.

Carta de aceptación de la institución Centro de Salud B San Miguel de Bolívar de IESS.



DOCUMENTO CON CARÁCTER CONFIDENCIAL

San Miguel de Bolívar, 07 de mayo del 2024

Yo, RINA YUMBAY TARIS Directora Técnica del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar, IESS

A petición expresa del solicitante.

AUTORIZO

Dar paso al oficio sin número con fecha de 7 de mayo de 2024 emitido por el Señor **REA QUISIRUMBAY SHERMAN JORGE** con cedula de ciudadanía 0202423463, en cuyo contenido solicita: "*Autorice el ingreso a la Institución para poder realizar un proyecto de investigación, denominado:* ***El clima Laboral y su incidencia en el desempeño organizacional del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar del IESS, durante el periodo mayo agosto 2024***"

En tal razón pongo en conocimiento de todas las instancias de esta institución que se brindara todo el apoyo concerniente para dar cumplimiento a esta solicitud.

Atentamente,

Dra. Rina Tamara Yumbay Taris
Directora
CSB - San Miguel de Bolívar

CENTRO DE SALUD B
DIRECCION
SAN MIGUEL DE BOLIVAR

www.iess.gob.ec | Síguenos en:

Escaneado con CamScanner

Anexo 9.

Certificado de Turnitin

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

PSIC. GEOVANNA PAOLA VILLAGÓMEZ VÁSQUEZ MGS, EN CALIDAD DE DIRECTORA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **"El clima laboral en el desempeño organizacional del Centro de Salud B de San Miguel de Bolívar del IESS, durante el período mayo - agosto 2024",**", presentado el señor **Rea Quisirumbay Sherman Jorge**, estudiantes de la **carrera de Gestión del Talento Humano**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin, reflejando un **porcentaje de similitud del 8%**, como se evidencia en el documento adjunto.

Guaranda 02 de agosto del 2024

Atentamente,

Psic. Geovanna Paola Villagómez Vásquez Mgs

Directora

Escaneado con CamScanner

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis Final. Sherman Rea.docx

RECUENTO DE PALABRAS **14435 Words**	RECUENTO DE CARACTERES **80480 Characters**
RECUENTO DE PÁGINAS **89 Pages**	TAMAÑO DEL ARCHIVO **1.6MB**
FECHA DE ENTREGA **Aug 4, 2024 3:07 PM GMT-5**	FECHA DEL INFORME **Aug 4, 2024 3:09 PM GMT-5**

8% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 8% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados

Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

Resumen