UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS), PROVINCIA BOLÍVAR, CIUDAD GUARANDA, 2026".

AUTORAS:

Daniela Michelle Guevara Arévalo.
Carolina Nathaly Mestanza Rodríguez.

DIRECTOR

Ing. Jorge Estuardo Goyes Noboa.

PARES ACADÉMICOS

Lic. Gina Marisol Acebo Del Valle

Econ. Sergio Enrique Fierro Barragán.

GUARANDA – ECUADOR
2026

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"Clima laboral y su influencia en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Provincia Bolívar, Ciudad Guaranda, 2026".

AGRADECIMIENTO

Con infinita gratitud agradezco a Dios y a la Santísima Virgen María por haberme brindado fortaleza en los momentos difíciles cuando sentía que ya no podía más y por acompañarme durante cada etapa de mi vida universitaria. A mi mami, quien ha sido mi mayor ejemplo de lucha, sacrificio y amor incondicional, gracias por acompañarme en cada paso de este camino, por confiar en mí incluso cuando yo dudaba de mí misma, por sus consejos, sus palabras de aliento y por cada esfuerzo realizado para ayudarme a alcanzar este sueño. También quiero agradecer a Edita mi amiga incondicional, gracias por escucharme cuando quería rendirme y por creer en mi cuando yo misma dudaba, más que una amiga eres esa familia que el corazón elige para toda la vida, gracias por siempre estar y enseñarme el verdadero significado de la amistad. Expreso mi sincero agradecimiento a mi director de tesis, por compartir sus conocimientos y experiencia profesional durante el desarrollo de esta investigación, también agradezco a mis pares académicos, por sus valiosos aportes, observaciones y recomendaciones, su apoyo y guía fueron fundamentales para la culminación de este trabajo.

Daniela Michelle Guevara Arévalo.

Quiero empezar expresando mi sincero agradecimiento a Dios por haberme guiado y brindado la fortaleza necesaria para superar mis miedos durante toda mi formación académica. Asimismo, agradezco profundamente a mi familia por su apoyo incondicional, sus consejos y su cariño, los cuales me permitieron superar las dificultades y crecer con cada experiencia vivida en esta etapa. Extiendo mi gratitud a mi director de tesis y a mis pares académicos por su valiosa orientación, dedicación, paciencia y por los conocimientos compartidos a lo largo del desarrollo de este proyecto. Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron con su apoyo y palabras de aliento para hacer realidad esta meta.

Carolina Nathaly Mestanza Rodríguez.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi mami Lourdes Arévalo, la persona más valiosa de mi vida, todo lo que hoy soy y todo lo que he logrado es gracias a usted, gracias por cada esfuerzo silencioso, por cada día de trabajo duro pensando siempre en mi bienestar y en mi futuro, gracias por enseñarme a ser fuerte, por demostrarme con su ejemplo que los obstáculos se pueden superar si hoy estoy cumpliendo este sueño es porque siempre tuve la fortuna de tenerle a mi lado, ser su hija es el mayor orgullo de mi vida y lograr que se sienta orgullosa de mí es uno de mis más grandes motivos para seguir adelante. A mi tío Héctor, Polo y Hernán las figuras paternas de mi vida, gracias por no soltar mi mano en los momentos difíciles, han sido mi refugio y mi inspiración. Así mismo al hombre y compañero de mi vida, mi novio Jonny Segura quien siempre ha creído en mí, por ser mi fuerza en los momentos de debilidad, por acompañarme en mis sueños, por celebrar mis triunfos con su amor y paciencia, gracias por amarme con el corazón. A ustedes les dedico este triunfo. Los amo con todo mi corazón.

Daniela Michelle Guevara Arévalo.

Dedico este proyecto de titulación, con el corazón lleno de gratitud, a Dios, por ser mi guía y mi fortaleza, y por sostenerme cuando sentía que ya no podía más. A mis padres, Celia Rodríguez & Luis Mestanza, por ser los pilares de mi vida, quienes con su amor infinito, sus desvelos, sus sacrificios y su ejemplo de integridad me enseñaron que rendirse nunca es una opción. A ellos les agradezco profundamente por haber creído en mí con una fe que movió mis miedos. A mis hermanos, Sonia & Rafael, mis compañeros de vida, les agradezco profundamente por ser mi fuerza en la debilidad, por su apoyo incondicional, por cada palabra que me levantó y por recordarme siempre quién soy. Este triunfo lleva sus nombres grabados en cada página, porque sin ustedes, este sueño jamás habría sido posible.

Carolina Nathaly Mestanza Rodríguez.

CERTIFICADO DE DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras **Daniela Michelle Guevara Arévalo y Carolina Nathaly Mestanza Rodríguez** portadoras de la Cédula de Identidad No. **0605673672 y 2350655219** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS) PROVINCIA BOLÍVAR, CIUDAD GUARANDA, 2026,** 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 nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos 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.

Las autoras declaran 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.

Daniela Michelle Guevara Arévalo — Nombre del autor 1

Carolina Nathaly Mestanza Rodríguez — Nombre del Autor 2

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "***Jorge Estuardo Goyes Noboa***", Lic. "**Gina Marisol Acebo Del Valle**" y Econ. "**Sergio Enrique Fierro Barragán**", en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "**Clima laboral y su influencia en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), provincia Bolívar, ciudad Guaranda, 2026**" desarrollado por las señoritas **Daniela Michelle Guevara Arévalo & Carolina Nathaly Mestanza Rodríguez.**

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

Guaranda, 2026

Ing. Jorge Goyes Noboa.
Director

Lic. Gina Acebo Del Valle.
Par Académico

Econ. Sergio Fierro Barragán.
Par Académico

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II
AGRADECIMIENTO III
DEDICATORIA IV
CERTIFICADO DE DERECHOS DE AUTOR V
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO VI
ÍNDICE DE CONTENIDO VII
ÍNDICE DE TABLAS X
ÍNDICE DE FIGURAS XI
ÍNDICE DE ANEXOS XII
INTRODUCCIÓN 13
RESUMEN 14
ABSTRACT 15
CAPÍTULO I. 16
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 16
1.1 Descripción del Problema 16
1.2 Formulación del Problema 17
1.3 Preguntas de Investigación 17
1.4 Justificación 18
1.5 Objetivos 19
1.6 Idea a defender 19
1.7 Variables (Operacionalización). 20
CAPÍTULO II. 21
MARCO TEÓRICO 21

2.1 Antecedentes 21
2.2 Científico 24
2.3 Conceptual 31
2.4 Legal 38
2.5 Georreferencial 42
CAPITULO III. 44
METODOLOGÍA 44
3.1 Tipo de Investigación 44
3.1.1 Investigación descriptiva 44
3.1.2 Investigación correlacional 44
3.1.3 Investigación de campo 45
3.2 Enfoque de la investigación 45
3.2.1 Enfoque cuantitativo 45
3.2.2 Enfoque cualitativo 46
3.3 Métodos de Investigación 46
3.3.1 Método deductivo 46
3.3.2 Método inductivo 47
3.3.3 Método comparativo 47
3.3.4 Método histórico 48
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 48
3.5 Universo, Población y Muestra 49
3.6 Procesamiento de la Información 49
CAPITULO IV. 50
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 50

4.1 Análisis, interpretación y discusión de Resultados 50
CAPITULO V 69
PROPUESTA 69
5.1 Introducción 69
5.3 Objetivos 71
5.4 Análisis situacional 71
5.5.1 Identificación de áreas de mejora 72
5.6 Plan de seguimiento, monitoreo y evaluación 78
5.7 Resultados esperados 83
5.8 Presupuesto 88
CONCLUSIONES 90
RECOMENDACIONES 91
BIBLIOGRAFÍA 92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Operacionalización de variables* 20
Tabla 2 *Comunicación interna* 50
Tabla 3 *Problemas de comunicación* 52
Tabla 4 *Relaciones interpersonales* 53
Tabla 5 *Liderazgo institucional* 54
Tabla 6 *Motivación laboral* 55
Tabla 7 *Conflictos entre compañeros* 56
Tabla 8 *Respeto entre compañeros* 57
Tabla 9 *Dirección del personal administrativo* 58
Tabla 10 *Ambiente de trabajo* 59
Tabla 11 *Inquietudes del personal* 60
Tabla 12 *Desmotivación laboral* 61
Tabla 13 *Reconocimiento* 62
Tabla 14 *Sobrecarga laboral* 63
Tabla 15 *Afectación de la sobrecarga laboral* 64
Tabla 16 *Disponibilidad de recursos y materiales* 65
Tabla 17 *Comunicación interna* 73
Tabla 18 *Sobrecarga laboral* 74
Tabla 19 *Relaciones interpersonales* 75
Tabla 20 *Desmotivación laboral* 76
Tabla 21 *Condiciones ergonómicas* 77
Tabla 22 *Seguimiento comunicación interna* 78
Tabla 23 *Seguimiento sobrecarga laboral* 79
Tabla 24 *Seguimiento relaciones interpersonales* 80
Tabla 25 *Seguimiento de desmotivación laboral* 81
Tabla 26 *Seguimiento de condiciones ergonómicas* 82
Tabla 27 *Resultados de comunicación* 83
Tabla 28 *Resultados de sobrecarga laboral* 84
Tabla 29 *Resultado de relaciones interpersonales* 85

Tabla 30 *Resultado de desmotivación laboral* 86
Tabla 31 *Resultado de condiciones ergonómicas*..... 87
Tabla 32 *Presupuesto*..... 88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Ubicación macro del estudio* 42
Figura 2 *Ubicación micro del estudio* 43
Figura 3 *Comunicación interna* 50
Figura 4 *Problemas de comunicación* 52
Figura 5 *Relaciones interpersonales* 53
Figura 6 *Liderazgo institucional* 54
Figura 7 *Motivación laboral* 55
Figura 8 *Conflicto entre compañeros* 56
Figura 9 *Respeto entre compañeros* 57
Figura 10 *Dirección del personal administrativo* 58
Figura 11 *Ambiente de trabajo* 59
Figura 12 *Inquietudes del personal* 60
Figura 13 *Desmotivación laboral* 61
Figura 14 *Reconocimiento* 62
Figura 15 *Sobrecarga laboral* 63
Figura 16 *Afectación de la sobrecarga laboral* 64
Figura 17 *Disponibilidad de recursos y materiales* 65
Figura 18 *Tutorías con el director* 109
Figura 19 *Tutorías con el primer par académico* 109
Figura 20 *Evidencia de las tutorías con el segundo par académico* 110
Figura 21 *Evidencia de las encuestas* 110

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 *Cronograma de Tentativo (GANTT)* 99
Anexo 2 *Presupuesto ejecutado* 101
Anexo 3 *Formato de encuesta* 102
Anexo 4 *Formato de la entrevista* 105
Anexo 5 *Cálculo de los resultados esperados* 108
Anexo 6 *Evidencias de la asistencia a tutorías* 109
Anexo 7 *Evidencia de las encuestas* 110
Anexo 8 *Matriz de la metodología* 111
Anexo 9 *Matriz de definición de variables* 113
Anexo 10 *Matriz de seguimiento de fuentes consultadas* 115
Anexo 11 *Carta de aceptación de la empresa (IESS Guaranda)* 118
Anexo 12 *Certificado de antiplagio* 119
Anexo 13 *Captura de antiplagio Compilatio* 119

INTRODUCCIÓN

En Guaranda, provincia Bolívar, el Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una institución donde su personal administrativo gestiona, coordina y asiste al equipo médico.

Se hizo una investigación para entender cómo el clima laboral influye en el desempeño de los empleados, se desarrolló la investigación titulada: El clima laboral y su influencia en el rendimiento del personal administrativo del Hospital IESS, Provincia Bolívar, Cantón Guaranda, año 2026. Con esta investigación se identificó dificultades en la comunicación interna, relaciones interpersonales, motivación y la carga de trabajo excesiva, proponiendo estrategias para mejorar el entorno y fortalecer el desempeño administrativo.

Para el desarrollo del estudio, se llevó a cabo con distintos enfoques metodológicos, incluyendo investigación exploratoria, de campo y bibliográfica. Se aplicaron encuestas al personal administrativo y una entrevista a la directora administrativa.

La investigación se divide en cinco capítulos:

Capítulo I: Describe el planteamiento del problema, justificación, objetivos generales y específicos, idea a defender y operacionalización de variables.

Capítulo II: Se redacta el marco teórico: antecedentes, marco conceptual, científico, legal y georeferencial.

Capítulo III: Contiene la metodología, tipos de investigación, enfoques, métodos, técnicas, instrumentos, universo y procesamiento de datos.

Capítulo IV: Análisis e interpretación de los resultados, discusión y entrevistas realizadas.

Capítulo V: Propuesta de mejora del clima laboral, incluyendo análisis interno y externo, desarrollo de estrategias, conclusiones y recomendaciones.

RESUMEN

La presente investigación se centró en el análisis del clima laboral y su influencia en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, durante el año 2026. La investigación nace ante la identificación de problemas: la comunicación interna, relaciones interpersonales, motivación y sobrecarga laboral, factores que afectan la eficiencia, productividad y bienestar del personal administrativo. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y cualitativo, aplicando encuestas a los 23 empleados que pertenecen al área administrativa y una entrevista a la directora administrativa, con el objetivo de obtener información confiable sobre cómo se relaciona el desempeño de los empleados con el clima laboral. Los métodos utilizados fueron: deductivo, inductivo, comparativo e histórico, permitieron analizar y evaluar información acerca de la investigación, asimismo los datos fueron procesados mediante tablas, porcentajes y gráficos, facilitando la interpretación de los resultados. Los resultados evidenciaron que la falta de comunicación interna, los conflictos interpersonales, la desmotivación y la sobrecarga de actividades afectan directamente en el rendimiento y desempeño de los trabajadores, por tanto, la investigación confirmó que un ambiente laboral favorable incrementa la eficiencia, satisfacción y compromiso del personal administrativo, mientras que un clima laboral inadecuado genera estrés, errores y retrasos en las tareas administrativas. Con estos antecedentes se propone un plan de mejora que contiene estrategias orientadas a fortalecer el clima laboral, mejorar el desempeño y garantizar un ambiente laboral más saludable y productivo para el personal administrativo del Hospital IESS Guaranda.

Palabras claves:

Bienestar laboral, Clima laboral, Comunicación interna, Personal administrativo, Relaciones interpersonales, Sobrecarga laboral.

ABSTRACT

This study focused on analyzing the work environment and its influence on the performance of administrative staff at the Ecuadorian Social Security Institute (IESS) Hospital in the city of Guaranda, Bolívar Province, during the year 2026. The study was initiated following the identification of issues related to internal communication, interpersonal relationships, motivation, and work overload—factors that affect the efficiency, productivity, and well-being of administrative staff. The study was conducted using a quantitative and qualitative approach, involving surveys of the 23 employees in the administrative department and an interview with the administrative director, with the aim of obtaining reliable information on how employee performance relates to the work environment. The methods used were deductive, inductive, comparative, and historical, which allowed for the analysis and evaluation of research data. The data were processed using tables, percentages, and graphs, facilitating the interpretation of the results. The results showed that a lack of internal communication, interpersonal conflicts, demotivation, and excessive workloads directly affect employee performance; therefore, the study confirmed that an inadequate work environment leads to stress and delays in administrative tasks. Based on these findings, an improvement plan is proposed that includes strategies aimed at strengthening the work environment, improving performance, and ensuring a healthier and more productive work environment for the administrative staff at the IESS Guaranda Hospital.

Keywords:

Workplace well-being, Work environment, Internal communication, Administrative staff, Interpersonal relationships, Work overload.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Guaranda tiene algunas debilidades en el área administrativa que no le permite tener un funcionamiento correcto para brindar sus servicios a la ciudadanía, sus principales debilidades son la falta de comunicación interna, la despersonalización, la desmotivación y los recursos limitados estos problemas afectan al rendimiento del clima laboral.

Las causas de este problema vienen desde la alta demanda de servicios administrativos por la falta de recursos económicos ya que no le permite a la institución contar con más personal administrativo, por otro lado, muchas veces el personal realiza un excelente trabajo, pero no recibe ningún reconocimiento de parte de los niveles jerárquicos superiores y esto conlleva a una frustración emocional provocando una deficiencia en su trabajo.

Al enfrentar el IESS estas problemáticas tienen como consecuencia un alto nivel de estrés laboral, malentendidos en la información transmitida, mala atención a los usuarios lo que hace que la misma no sea una atención de calidad y esto provoca que los usuarios no estén satisfechos con el servicio brindado. Varias investigaciones relacionadas con la influencia del clima laboral en instituciones públicas del Ecuador han permitido confirmar que el clima laboral influye significativamente en el rendimiento tanto en el trabajo como en la vida personal haciendo que los colaboradores lleven una alta carga de estrés a sus hogares y esto afecte principalmente en su salud emocional.

La relevancia de investigar el clima laboral se enfoca en dos aspectos importantes: primero por el bienestar de los trabajadores de la institución y segundo porque se pretende mejorar el clima laboral.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo influye el clima laboral en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Provincia Bolívar, Ciudad Guaranda, 2026?

1.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cómo es la situación actual del clima laboral y su influencia en el rendimiento del personal administrativo del IESS?
- ¿Qué problemas tiene el personal en sus labores diarias?
- ¿Por qué los trabajadores del área administrativa presentan estrés en el trabajo?
- ¿Quiénes piensan que el clima laboral les perjudica en el rendimiento de su trabajo?

1.4 Justificación

Esta investigación se realiza porque es importante conocer cómo el clima laboral influye en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Guaranda. Es necesario porque dentro del área administrativa se presentan algunos problemas como la falta de comunicación, la desmotivación del personal y la sobrecarga de trabajo, situaciones que afectan el ambiente laboral y también la forma en que los trabajadores cumplen sus funciones.

Es importante porque permite entender mejor lo que está pasando con el personal administrativo dentro de la institución cuando un trabajador se siente presionado, cansado, poco valorado o trabaja en un ambiente tenso, su rendimiento puede disminuir.

Por otro lado, si existe un buen clima laboral, con mejor comunicación y apoyo, es más probable que los empleados trabajen de mejor manera, con más compromiso y responsabilidad, estudiar esta relación ayudará a conocer si el clima laboral está favoreciendo o perjudicando el rendimiento del personal administrativo del IESS de Guaranda.

También servirá para buscar posibles soluciones a los problemas encontrados, a través del estudio se podrán identificar las causas que afectan al personal y plantear estrategias que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo, evitar la sobrecarga laboral y fortalecer la motivación de los colaboradores.

Esta investigación se ubica en el dominio Economía, Empresas y Productividad, dentro de la línea Desarrollo Económico y Empresarial, con relevancia en la sublínea Gestión de Talento Humano, ya que estudia un tema relacionado con el ambiente de trabajo y el desempeño del personal, aspectos que son fundamentales para el buen funcionamiento de cualquier institución.

1.5 Objetivos

Objetivo General

Determinar la influencia del clima laboral en el rendimiento del personal administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), provincia Bolívar, ciudad Guaranda, durante el año 2026.

Objetivos específicos

- Analizar la situación actual del clima laboral y su influencia en el rendimiento del personal administrativo del IESS.
- Describir las teorías relacionadas con el clima laboral y el rendimiento del personal administrativo.
- Diseñar una propuesta para mejorar el clima laboral del personal administrativo del IESS en la provincia Bolívar.

1.6 Idea a defender

El clima laboral influye positivamente en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Provincia Bolívar, Ciudad Guaranda, 2026.

1.7 Variables (Operacionalización).

Tabla 1
Operacionalización de variables

Tipo de variable	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Independiente	Clima laboral	El clima laboral es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores sobre el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, la comunicación y las condiciones organizacionales que influyen en su desempeño dentro de la institución (Chiavenato, 2017).	Comunicación organizacional	Fluidez de la información, claridad en las instrucciones, interacción entre compañeros	Encuesta, cuestionario
Dependiente	Rendimiento del personal administrativo	El rendimiento laboral se refiere al nivel de desempeño, eficiencia y cumplimiento de las funciones que realizan los trabajadores dentro de una organización para alcanzar los objetivos institucionales (Robbins y Judge, 2013).	Cumplimiento de las actividades.	Realizar actividades que sean productivas y de buena calidad.	Cuestionario, encuesta

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En el Ecuador, el estudio del clima laboral ha tomado importancia porque permite entender cómo el ambiente de trabajo influye en la forma en que los empleados cumplen sus funciones. Esto es especialmente relevante en el sector salud, donde el trabajo diario exige coordinación, responsabilidad y relaciones laborales estables. Un antecedente importante es el estudio de (Molin, 2019), que analizó la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral y encontró que existe una relación significativa entre ambas variables, cuando el ambiente de trabajo presenta mejores condiciones de comunicación, organización y motivación, el desempeño del personal también mejora. Este estudio aporta de manera directa al presente tema porque demuestra, dentro del contexto ecuatoriano, que el clima laboral sí influye en el trabajo del personal administrativo del área de salud.

Según (Lucio, 2021), en la investigación realizada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, tuvo como objetivo analizar la influencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral del personal del Hospital Básico IESS Guaranda. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y se aplicaron encuestas a 117 trabajadores del área de salud. Los resultados evidenciaron altos niveles de agotamiento emocional, estrés laboral, frustración y conflictos internos entre compañeros de trabajo, además de problemas relacionados con el reconocimiento laboral y el ambiente físico, se identificó que la sobrecarga laboral y las condiciones del trabajo afectan negativamente la satisfacción y desempeño del personal. El estudio concluye que el síndrome de burnout influye de manera negativa en el bienestar y rendimiento laboral de los trabajadores del hospital, este antecedente aporta a la presente investigación porque demuestra que

dentro del Hospital IESS Guaranda existen problemas relacionados con el estrés, la presión laboral, las relaciones interpersonales y la insatisfacción laboral, factores que afectan el clima laboral y el desempeño del personal administrativo.

Según (Verdezoto y Barragán, 2024), en la investigación titulada Incidencia del Estrés Laboral en los Servidores del Hospital Básico Guaranda, realizada en el Hospital Básico Guaranda, tuvo como objetivo identificar los factores estresantes que afectan al personal y evaluar su impacto en el bienestar y desempeño laboral de los trabajadores, la investigación utilizó un enfoque cuantitativo y aplicó cuestionarios a 131 empleados del hospital, los resultados evidenciaron altos niveles de agotamiento emocional, tensión laboral y despersonalización, además se identificó que la insuficiencia de personal administrativo incrementa la sobrecarga laboral y el estrés en los trabajadores, el estudio concluye que es necesario fortalecer la comunicación interna, mejorar el ambiente laboral y reducir la presión laboral mediante estrategias organizacionales, este antecedente aporta a la presente investigación porque demuestra que dentro de instituciones de salud de Guaranda existen problemas relacionados con el estrés, la sobrecarga laboral y el clima organizacional, factores que afectan directamente el rendimiento del personal administrativo.

En la investigación realizada por (Calderón et al., 2025) titulada el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja nos da a conocer al analizar la relación global entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($r = 0.519$), se confirma que existe una correlación moderada y significativa y también se concluye que el entorno organizacional influye directamente en el nivel de productividad, eficiencia y satisfacción de los trabajadores. Un ambiente laboral positivo actúa como un catalizador del talento humano y favorece la consecución de los objetivos institucionales, en suma, los resultados de esta investigación validan empíricamente que mejorar el clima organizacional a través de estrategias focalizadas en comunicación, liderazgo, motivación y trabajo en equipo puede contribuir al fortalecimiento del desempeño laboral del personal administrativo.

La investigación realizada por (Ordóñez et al., 2023) titulada Análisis de la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital General Teófilo Dávila. Este antecedente tiene una relación muy directa con el tema de estudio, ya que trabaja con las dos variables principales: clima organizacional y desempeño laboral, además de centrarse en colaboradores administrativos de un hospital ecuatoriano. La importancia de esta investigación radica en que respalda, con un caso real del país, que el ambiente de trabajo dentro de los hospitales influye en la manera en que el personal administrativo desarrolla sus actividades esto sirve como base para sostener que el análisis del clima laboral en el Hospital del IESS de Guaranda también es un tema pertinente y necesario.

La investigación de (Aguilar, 2022) titulada Influencia del clima organizacional en el desempeño del personal de las Unidades de Atención Primaria de Salud en Machala, publicada en 2022. Este trabajo refuerza los antecedentes nacionales porque vuelve a relacionar el clima organizacional con el desempeño laboral dentro de servicios de salud del Ecuador. Su aporte principal es que amplía la evidencia más allá del ámbito hospitalario tradicional y demuestra que, en distintas dependencias del sistema de salud, el clima de trabajo sigue siendo un elemento que afecta la respuesta laboral del personal así se confirma que el problema no es aislado, sino que forma parte de una realidad institucional más amplia dentro del país.

Para orientar la investigación en el contexto específico de la provincia Bolívar, también es necesario considerar los documentos institucionales del Hospital Básico Guaranda del IESS. En el portal oficial del IESS consta el Informe de Rendición de Cuentas 2021 del Hospital Básico Guaranda, lo que evidencia que se trata de una institución activa dentro de la red de salud del seguro social. Aunque este documento no estudia directamente el clima laboral ni el rendimiento del personal administrativo, sí sirve para ubicar el escenario de investigación y justificar la importancia de analizar la gestión interna del hospital, los antecedentes científicos muestran que el clima laboral influye en el desempeño, y los documentos institucionales del IESS permiten entender

que este análisis es pertinente dentro de una institución real y concreta de la provincia Bolívar. (IESS, 2022)

Los antecedentes revisados muestran que en el Ecuador sí existen investigaciones que relacionan el clima laboral con variables como el desempeño, la motivación y la satisfacción del personal en instituciones de salud, no se observa en los resultados consultados un estudio centrado específicamente en el personal administrativo del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guaranda, provincia Bolívar, lo que da valor a la presente investigación. Así, al estudiar esta realidad local en el año 2026 resulta importante, ya que permitirá conocer si las condiciones del ambiente laboral están favoreciendo o limitando el rendimiento del personal administrativo dentro de esa institución.

Analizar el clima laboral en el personal administrativo del IESS de Guaranda permite entender mejor cómo es el ambiente de trabajo y de qué manera este influye en el rendimiento de los colaboradores. Esto ayuda a reconocer problemas que pueden estar afectando el desarrollo de sus actividades, como la falta de comunicación, la desmotivación, la sobrecarga laboral o las dificultades en las relaciones entre compañeros y nos permite contar con información más cercana a la realidad de la institución, lo que puede ser útil para pensar en mejoras que beneficien al personal del área administrativa.

2.2 Científico

2.2.1 Clima laboral

Clima Organizacional es para Chiavenato (2009) la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: es percibido o experimentado por los miembros de la organización. Al hablar de personas dentro de una organización, debemos saber cómo se comportan y qué las motivan a hacer las cosas bien. El concepto de motivación, a nivel individual, conduce al de clima organizacional, a nivel de la organización. La frustración de esas necesidades causa problemas de adaptación. Como la satisfacción de esas necesidades superiores depende particularmente de aquellas personas que están en posiciones de

autoridad jerárquica, resulta importante para la administración comprender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas. La adaptación varía de una persona a otra y en un mismo individuo, pero de un momento a otro. Una buena adaptación denota salud mental. (Sanchez, 2021, pp. 4-5)

2.2.2 El Clima Organizacional. Construyendo un Concepto desde las Empresas Públicas

Según Peña 2018 es posible identificar las diferentes dimensiones de la percepción del medio ambiente laboral en el que se encuentra el colaborador individual e investigar su influencia sobre la experiencia y las conductas individuales, al igual que se puede analizar y describir una organización según sus propiedades, a su estructura y a sus procesos. La percepción por parte de la organización y del medio ambiente laboral, representa el sistema de filtración o de estructuración perceptiva, la definición de clima organizacional no es un concepto reciente, sino ha sido motivo de múltiples investigaciones, pero a pesar de ello sigue teniendo un lugar para la discusión y la búsqueda de nuevos conocimientos, los estudios de clima organizacional nacieron en el ámbito de las organizaciones empresariales distintas al ámbito industrial pero existen elementos comunes en ambos ambientes, tales como estructuras y procesos organizacionales. (p. 25)

2.2.3 Clima Organizacional y Teoría de la Percepción según Liker

Según Peña 2018 existen algunos criterios sobre el clima organizacional pero el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral, lo más importante de este enfoque está en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es un resultado de los factores organizacionales que ya existen, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. (p. 30)

2.2.4 Motivación y su aplicación en el clima laboral

En la actualidad, el mayor número de organizaciones han identificado a la motivación del personal como una variable que contribuye significativamente para el desarrollo y crecimiento de ambos actores, incluso se ha llegado a ponderar como la llave del éxito empresarial, puesto que se encarga de mover al trabajador para el logro de los objetivos, no todo lo que mueve a un individuo es estrictamente motivador, ya que en el ámbito laboral hay recursos que son necesarios para satisfacer ciertas necesidades de diverso grado de importancia, lo que entonces hace que la motivación sea, factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta de una persona (Ramírez, 2024, pág. 31).

2.2.5 Características del clima laboral

Para (Ramírez, 2024) con la intención de abordar el tema de estudio, es importante identificar las particularidades que definen y apoyan a comprender el tema. Cabe señalar las siguientes características que definen:

- El clima de la empresa influye en el comportamiento de los trabajadores.
- El clima de la empresa tiene influencia en las actividades e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores cambian el clima laboral de la organización y también perjudican sus comportamientos.
- Las diferentes variables estructurales afectan el clima de la misma, y a su vez estas variables se pueden afectar por el propio clima.
- Problemas en la organización como la rotación y ausentismo, pueden ser signos de alarma, al alertar que en la empresa hay mal clima laboral, debido a que sus empleados pueden estar insatisfechos. (págs. 13-14)

2.2.6 Elementos del clima laboral

El clima laboral se define por influencias del medio ambiente que rodea a la organización, así como por los factores y las condiciones que se generan dentro de esta, es decir, los factores que influyen para integrarlo pueden ser tanto internos como

externos a la misma, podemos definir que el clima organizacional es el resultado de la influencia que ejercen entre sí, los siguientes elementos:

- Influencia de factores externos de la organización como los clientes, proveedores, relaciones sindicales y los medios de comunicación.
- La interacción entre las personas y el ambiente físico de la organización, así como las percepciones que se generan al respecto.
- Los factores psicológicos de los individuos que se hacen presentes en las interrelaciones tales como las actitudes, opiniones, percepciones, motivaciones y expectativas de cada integrante de la organización.
- Procesos y sistemas de trabajo, condiciones y las exigencias para la realización del mismo.
- Los factores que integran la cultura organizacional, principalmente, misión, visión, normas y políticas dictadas por la dirección para mediar la convivencia organizacional. (pág. 15)

2.2.7 Conducta de las organizaciones

Para (Chiavenato, 2011) aunque las personas se pueden visualizar como recursos, es decir, como portadores de habilidades, capacidades, conocimientos, competencias, motivación para el trabajo, etc., nunca se debe olvidar que las personas son personas, es decir, portadores de características de personalidad, expectativas, objetivos personales, historias particulares, etcétera. Por esto, conviene destacar algunas características generales de las personas como tales, pues esto mejorará la comprensión de la conducta dentro de las organizaciones.

El comportamiento presenta algunas características:

1. El ser humano es proactivo. La conducta se orienta a la satisfacción de sus necesidades personales y al logro de sus objetivos y aspiraciones. Las personas pueden resistirse o colaborar con las políticas y los procedimientos de la organización, lo cual depende de las estrategias de liderazgo del supervisor. De manera general, la conducta en las organizaciones está determinada tanto por la práctica organizacional como por

el comportamiento proactivo (orientado a los objetivos personales) de quienes intervienen en la organización.

2. El ser humano es social. La participación en las organizaciones es importante en la vida de las personas porque las lleva a relacionarse con otros individuos o grupos. En los grupos o en las organizaciones, ellos tratan de mantener su identidad y su bienestar psicológico, y emplean sus relaciones con las demás personas para obtener información sobre sí mismos y el ambiente en que viven. Estos datos constituyen una "realidad social" para quienes se basan en ella para probar y comparar sus propias capacidades, ideas y concepciones con objeto de aumentar la comprensión de sí mismos. Además, las relaciones sociales, más que cualquier otro factor, determinan la naturaleza del autoconocimiento de las personas.

3. El ser humano tiene necesidades diferentes. Las personas se motivan por diversas necesidades. Un factor puede motivar la conducta de una persona hoy y puede no tener la fuerza suficiente para impulsarlo al día siguiente. Por otro lado, la conducta de las personas sufre la influencia simultánea de un gran número de necesidades con valores y cantidades diferentes. (p, 54-55)

2.2.8 Las personas en las organizaciones

Como punto de partida para entender el comportamiento de las personas en las organizaciones, analizaremos la naturaleza básica de la relación entre ellas y el individuo. Primero ampliaremos un poco más el concepto de diferencias individuales y después presentaremos formas diferentes de "adecuación" entre las personas y las organizaciones.

Diferencias individuales

Como ya se ha señalado, cada individuo es único. Las diferencias individuales son atributos personales que varían de una persona a otra. Éstas pueden ser físicas, psicológicas y emocionales, las diferencias individuales que caracterizan a una persona la hacen única. Las condiciones laborales, los compañeros y el liderazgo son sólo algunos de los factores que afectan la forma en que una persona se siente y se

desempeña en un trabajo. Así, cada vez que un gerente intenta identificar o evaluar las diferencias individuales entre sus empleados, debe también estar seguro de que toma en cuenta la situación en la que se produce el comportamiento, como se analiza en el capítulo 2, los gerentes también deben ser conscientes de los contratos psicológicos que existen entre la organización y sus empleados. En una situación ideal, comprender las diferencias entre las personas y la creación de contratos psicológicos eficaces puede ayudar a facilitar una buena adecuación entre las personas y la organización. (Griffin et al., 2017, p. 88)

2.2.9 El liderazgo en el ámbito de la organización

Para (Gardey, 2019) hasta el momento, hemos centrado nuestra atención en aspectos individuales que determinan el comportamiento de los trabajadores en función de sus características personales y del contexto en el que se encuentran en cada momento. Es el momento ahora de elevar la vista hacia un nivel superior y estudiar la incidencia de un factor de una importancia esencial en el contexto laboral actual, y que se encuentra a medio camino entre lo individual y lo grupal: el liderazgo.

Podemos definir el liderazgo como el conjunto de habilidades que determinados individuos tienen para influir en la forma de ser o de actuar de otras personas o grupos y, como consecuencia, para que progresen de manera entusiasta hacia el logro de las metas y los objetivos de la organización, el liderazgo facilita que las personas comprendan sus metas, pero, además, las motiva para alcanzarlas y les marca el camino para hacerlo. En este sentido, de la definición anterior se desprenden tres elementos básicos del liderazgo, sin los cuales no tendría sentido alguno:

1) Ofrece apoyo a los demás.

2) Fomenta el esfuerzo voluntario de los demás, sin imposiciones.

3) Está orientado a la consecución de las metas de la organización. (p. 35)

2.2.10 Administración y evaluación del desempeño

La administración del desempeño es un proceso orientado al cumplimiento de metas y dirigido a asegurar que los procesos organizacionales se desarrollen de manera oportuna, con el fin de maximizar la productividad de los empleados, de los equipos y, en última instancia, de la organización. Aunque cada función de recursos humanos contribuye a este proceso, la capacitación y la evaluación del desempeño cumplen un papel especialmente importante. Sin embargo, mientras la evaluación del desempeño suele realizarse una vez al año, la administración del desempeño es un proceso dinámico y continuo, en el que cada individuo de la organización forma parte del sistema. De este modo, cada componente, como la capacitación, la evaluación y las recompensas, se encuentra integrado y vinculado con el propósito de mantener una eficacia organizacional continua. (Mondy, 2010, p. 238)

El enfoque que se elija debe detectar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar realimentación a los empleados y al departamento de capital humano. Si las normas para evaluar el desempeño no se basan en elementos relacionados con el puesto, pueden traducirse en resultados imprecisos o subjetivos, el área de capital humano evalúa el desempeño de los empleados de todos los departamentos. Esta centralización obedece a la necesidad de dar uniformidad al procedimiento. Gracias a la uniformidad del diseño y la práctica, es más fácil comparar los resultados entre grupos similares de empleados. Aunque el departamento de capital humano puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, debe existir uniformidad dentro de cada categoría para obtener resultados utilizables. En realidad, este departamento diseña el sistema de evaluación, pero evaluar a cada empleado es tarea del supervisor de cada división. Aunque es factible que sean otras personas quienes decidan la puntuación, el supervisor inmediato se encuentra en mejor posición para efectuar la evaluación. En este capítulo se examinan la preparación, los métodos y las implicaciones del desempeño, instrumento vital para el profesional de la administración de capital humano. (Werther et al., 2017, p. 217)

2.3 Conceptual

2.3.1 Clima laboral

Según Rubiano (2020) el clima laboral es el conjunto de percepciones que tienen los empleados sobre las condiciones de trabajo, como el liderazgo, la comunicación y las relaciones, que influyen en su desempeño y bienestar.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2021), el clima laboral es se refiere a las circunstancias del ambiente de trabajo observadas por los empleados, que afectan en su tranquilidad, comodidad y su rendimiento dentro de la empresa.

Según la CEPAL (2022) el clima laboral es un factor determinante en el desempeño institucional, ya que refleja las percepciones de los trabajadores sobre las prácticas, políticas y ambiente interno de la organización.

2.3.2 El liderazgo

El liderazgo influye en el bienestar y desempeño de los empleados porque determina, en buena medida, la calidad del entorno laboral cuando el líder brinda apoyo, claridad, reconocimiento y condiciones saludables, favorece tanto la salud mental como la productividad. Por eso, el liderazgo es un elemento fundamental dentro del clima laboral. (Tummers, 2021)

El liderazgo influye en el bienestar de los empleados porque puede mejorar o deteriorar las condiciones psicosociales del trabajo. La Organización Mundial de la Salud señala que un entorno laboral seguro y saludable favorece la salud mental, mientras que la falta de apoyo, las altas exigencias y otros factores de riesgo perjudican el bienestar de los trabajadores. (Organization, 2024)

2.3.3 Comunicación y relaciones con el bienestar de los trabajadores

La comunicación se relaciona con el bienestar de los trabajadores porque ayuda a construir relaciones interpersonales sanas, inclusión y comprensión dentro del trabajo. Según (Crossman, 2023) afirma que la comunicación dentro del área de trabajo es necesaria para fortalecer relaciones interpersonales para que esto sea bueno para el

bienestar de los trabajadores. Desde este enfoque, una comunicación eficaz, inclusiva y respetuosa favorece un ambiente más sano para los empleados.

La comunicación del liderazgo está relacionada con el bienestar porque contribuye en aceptar los cambios y el sentido que los empleados le dan a su labor. Según (McMahon, 2022) explica que los trabajadores logran mayor adhesión cuando se sienten involucrados en un trabajo con significado y cuando la comunicación del líder favorece ese proceso, la comunicación no solo transmite órdenes, sino que también fortalece confianza, participación y disposición positiva en el entorno laboral.

2.3.4 Ambiente de trabajo

Según (Mendoza, 2020):

El ambiente de trabajo se entiende como el conjunto de condiciones físicas, sociales y organizacionales en las que los trabajadores realizan sus actividades diarias, estas condiciones incluyen aspectos como la infraestructura, la seguridad, las relaciones entre compañeros y la estructura organizativa, los cuales influyen directamente en el bienestar, la motivación y el rendimiento del personal dentro de la institución.

Según (Rojas, 2022):

El entorno de trabajo influye aspectos tanto físicos como no físicos del lugar de trabajo, esto implica la cultura empresarial, el tipo de liderazgo y las condiciones del espacio, los cuales impactan de manera notable en el comportamiento, la satisfacción y el nivel de compromiso de los trabajadores.

2.3.5 Estructura organizativa

De acuerdo con (Albert, 2024) la estructura organizativa se refiere a como una entidad organiza sus actividades, deberes y vínculos de autoridad. Albert señala que este concepto se puede analizar desde tres enfoques: como la organización de las actividades, como un sistema para la toma de decisiones y como conjunto de entidades legales, esta estructura no solo asigna roles sino también guía la manera en cómo se coordina y administra la organización.

(Kaphle, 2023) señala que la estructura organizativa funciona como el marco que define roles, poder, responsabilidades y flujo de información dentro de una institución, resalta tres dimensiones centrales: centralización, formalización y diferenciación, porque estas influyen en el funcionamiento de la organización y en su desempeño, la estructura organizativa sirve para ordenar procesos y facilitar el cumplimiento de objetivos.

2.3.6 Factores intangibles del trabajo

Según (Pandey, 2025) los factores intangibles del trabajo son los elementos no materiales que influyen en la experiencia laboral del trabajador incluyen aspectos como el sentido del trabajo, la autonomía, el reconocimiento, la justicia, la seguridad laboral, el apoyo del supervisor y otros recursos psicosociales estos factores no se tocan físicamente, pero afectan de forma directa el bienestar y la motivación en el trabajo.

2.3.7 Cultura organizacional

Según (Sackmann, 2022) la cultura organizacional se entiende como el conjunto de significados compartidos que orienta cómo las personas interpretan su trabajo, se relacionan y actúan dentro de una organización. Sonja Sackmann explica que la cultura influye en la vida interna de la organización, en el comportamiento cotidiano, en la formación de subculturas y en el desempeño organizacional también aclara que la cultura no se reduce a normas visibles, sino que incluye valores, creencias y supuestos compartidos.

2.3.8 Empleados

Idalberto (Chiavenato, 2021) habla sobre:

Los empleados constituyen el capital humano de una organización, siendo individuos que aportan conocimientos, habilidades, competencias y actitudes necesarias para el desarrollo de las actividades productivas, su participación es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales, ya que su desempeño impacta directamente en la eficiencia y competitividad de la empresa.

De acuerdo con (Dessler, 2020):

Los empleados son el recurso estratégico más importante de toda organización, debido a que su nivel de compromiso, motivación y desempeño determina en gran medida el éxito o fracaso de las operaciones empresariales, así como la capacidad de adaptación frente a cambios del entorno.

2.3.9 Eficiencia de la empresa

La eficiencia empresarial también depende de cómo se asignan los recursos dentro de la organización. (Aquiles et al., 2025) encontraron que la eficiencia de la empresa está vinculada con la asignación de recursos y que, en ciertos contextos, las restricciones financieras pueden llevar a un uso más cuidadoso y eficiente de esos recursos esto indica que la eficiencia no solo consiste en producir más, sino en administrar mejor lo disponible.

2.3.10 Competitividad

La competitividad es la capacidad de una empresa para competir con éxito en su mercado y obtener mejores resultados que sus rivales. (Chikán, 2022) la define como la capacidad de la empresa para ofrecer productos o servicios que los clientes prefieren, mientras se adapta al entorno y mantiene un desempeño sostenible esto muestra que la competitividad no depende solo de vender más, sino también de responder bien a los cambios y sostener resultados en el tiempo.

2.3.11 Operaciones empresariales

Según (Gajdzik y Wolniak, 2022) analizaron la influencia de proyectos en las operaciones empresariales y reportaron efectos positivos en aspectos como productividad, agilidad, calidad, competitividad, ahorro de recursos y reducción de costos operativos. Por ello, las operaciones empresariales pueden entenderse como la base práctica mediante la cual la empresa organiza sus procesos para producir, responder al mercado y sostener su desempeño.

2.3.12 Los empleados como recurso estratégico

Para (Fuertes y Camarero, 2002) los empleados constituyen un recurso estratégico dentro de la empresa porque aportan conocimientos, habilidades, experiencia y capacidades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales, a comparación de otros recursos, el talento humano tiene la capacidad de generar innovación, resolver problemas y acomodarse a los cambios del entorno, convirtiéndose en un elemento clave para alcanzar para la empresa, el compromiso, la motivación y el desempeño de los trabajadores influyen directamente en la productividad, la calidad de los servicios y el crecimiento empresarial.

2.3.13 Satisfacción laboral

Según (Robbins, 2021):

La satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo que surge de como una persona percibe su empleo y las vivencias que tiene en su entorno laboral. Esto está vinculado a elementos como el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones con otros y las oportunidades para el crecimiento profesional.

Norma Angélica Pedraza Melo (2021) sostiene que:

La satisfacción en el trabajo se refiere al grado de bienestar psicológico que un empleado siente basado en su evolución del entorno laboral, lo que incluye factores como el ambiente organizacional, el tipo de liderazgo y las condiciones de la institución.

2.3.14 Relaciones interpersonales

Las relaciones positivas entre compañeros pueden favorecer el bienestar, el apoyo y la experiencia laboral, aunque también pueden generar tensiones o efectos no deseados según el contexto esto muestra que las relaciones interpersonales saludables suelen aportar beneficios, pero deben manejarse dentro de límites organizacionales adecuados. (Bui et al., 2025)

2.3.15 Desarrollo profesional

Según (Wijga et al., 2025) el desarrollo profesional es el proceso mediante el cual una persona fortalece sus conocimientos, habilidades y competencias para mejorar su desempeño y avanzar en su carrera en el contexto laboral, no se limita a cursos formales, sino que también incluye aprendizaje en el trabajo, retroalimentación, acompañamiento y oportunidades de crecimiento una revisión sistemática reciente sobre aprendizaje en el trabajo señala que este depende tanto de factores individuales, como la motivación y la autoeficacia, como de factores del contexto, como el clima de aprendizaje y las demandas del puesto.

2.3.16 Bienestar psicológico

La (Organization, 2024) dice que el bienestar psicológico se refiere al estado en el que la persona puede funcionar adecuadamente a nivel emocional, cognitivo y social, enfrentando las exigencias de la vida y del trabajo de manera saludable en el ámbito laboral, la Organización Mundial de la Salud sostiene que un entorno de trabajo adecuado protege la salud mental, mientras que factores como la sobrecarga, la discriminación, el bajo control del trabajo y la inseguridad laboral la perjudican.

2.3.17 Entorno laboral

Según (Suleiman, 2023) el entorno laboral es el conjunto de condiciones físicas, sociales y organizacionales en las que los trabajadores realizan sus actividades no se refiere solo al espacio físico, sino también a factores como la comunicación, el apoyo social, la organización del trabajo y las características del puesto un estudio reciente señala que el entorno de trabajo es un concepto multidimensional que incluye la naturaleza de las tareas, las condiciones físicas y sociales, la organización, los horarios y las recompensas intrínsecas del trabajo.

2.3.18 Relaciones interpersonales

Según (García, 2021) señala que:

Las relaciones interpersonales constituyen vínculos sociales que se desarrollan dentro del entorno laboral y que impactan directamente en la motivación, la satisfacción y el desempeño de los trabajadores.

2.3.19 Motivación en el trabajo

Para (Guerra et al., 2019) refiere al conjunto de factores internos y externos que influyen en el comportamiento de los trabajadores, impulsándolos a realizar sus actividades con mayor compromiso, responsabilidad y eficiencia dentro de la organización. Este elemento es fundamental para mejorar el desempeño del personal, ya que trabajadores motivados suelen mostrar mayor satisfacción, productividad y disposición para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.3.20 Ambiente laboral

De acuerdo con Daniel Sánchez Ruiz (2021):

El ambiente de trabajo es el grupo de factores sociales, culturales, económicas y organizativos que afectan al empleado dentro de la compañía, influyendo en su comportamiento, rendimiento y nivel de compromiso.

Según Patricia Morales Cárdenas (2020):

El entorno laboral abarca los elementos del interior de una empresa como reglas, cultura organizacional, normas y condiciones de trabajo, que perjudican la vivencia del trabajador y su desempeño laboral.

2.3.21 Posición social del trabajador

Las posiciones o condiciones de un trabajador tienen relación con el bienestar psicológico y con la salud mental. Según (Dumitriu et al., 2025) encontró que el entorno social y físico del trabajo afecta de manera considerable en el confort de los empleados.

De forma similar (Belloni et al., 2022) mostraron que las condiciones de trabajo tienen un efecto causal sobre la salud mental, lo que confirma que las relaciones y el contexto social del empleo no son un aspecto secundario.

2.3.22 Desempeño del personal administrativo en instituciones públicas

De acuerdo con Mónica García Rubiano et al. (2020), el desempeño del personal administrativo se interpreta como la medida en que los empleados cumplen con las tareas y obligaciones que se les ha asignado, en relación con los propósitos de la organización, y está afectado por elementos como el ambiente laboral, la motivación y el liderazgo.

2.4 Legal

En el Ecuador, el clima laboral no se organiza mediante una ley específica que se detalle con ese nombre sino a través de varias normas jurídicas que establecen tanto como derechos, obligaciones y principios que son necesarios en el trabajo, en el servicio público, en la salud y en la seguridad social. Entre los marcos legales más importantes para esta investigación se encuentran la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica del Servicio Público, Ley de Seguridad Social, Ley Orgánica de Salud y Código del Trabajo estas reglas reconocen al derecho al trabajo digno, el rendimiento en la administración pública, la protección de los trabajadores y la necesidad de garantizar un ambiente laboral adecuado.

En este caso las normas permiten fundamentar jurídicamente el estudio del clima laboral y su influencia en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Guaranda su análisis es necesario porque el ambiente de trabajo tiene que ver en la motivación, la comunicación, las relaciones interpersonales y el desempeño del personal administrativo, aspectos que también influyen en la calidad del servicio público que brinda la institución.

2.4.1 Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.-

Según la Constitución de la República reconoce que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía, el Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Ecuador. A. N., 2008)

Art. 227.-

La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. (Ecuador A. N., 2008)

Art. 367.-

El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la población.

Art. 370.-

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad autónoma regulada por la ley, será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados. (Ecuador A. n., 2008)

2.4.2 Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

Artículo 3.- Ámbito. -

Las disposiciones de la presente ley son de aplicación obligatoria, en materia de recursos humanos y remuneraciones, en toda la administración pública.

Artículo 76.- Subsistema de evaluación del desempeño. -

Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

Artículo 81.- Estabilidad de las y los servidores públicos. -

Se establece dentro del sector público, la carrera del servicio público, con el fin de obtener eficiencia en la función pública, mediante la implantación del sistema de méritos y oposición que garantice la estabilidad de los servidores idóneos. (Ecuador. A. N., 2010)

2.4.3 Ley de Seguridad Social

Art. 16.- Naturaleza jurídica. -

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional.

Art. 18.- Principios de organización. -

El IESS estará sujeto a las normas del derecho público, y regirá su organización y funcionamiento por los principios de autonomía, división de negocios, desconcentración geográfica, descentralización operativa, control interno descentralizado y jerárquico, rendición de cuentas por los actos y hechos de sus autoridades, y garantía de buen gobierno, de conformidad con esta Ley y su Reglamento General. (Social., s.f.)

2.4.4 Código del Trabajo

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. -

El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita 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.

En general, todo trabajo debe ser remunerado. (Ecuador. M. d., 2024)

2.4.5 Ley Orgánica de Salud

Art. 1.-

La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.

Art. 3.-

La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

Art. 4.-

La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias. (Ecuador. M. d., s.f.)

El marco legal de esta investigación es importante, porque permite fundamentar que el estudio del clima laboral y del rendimiento del personal administrativo no solo tiene

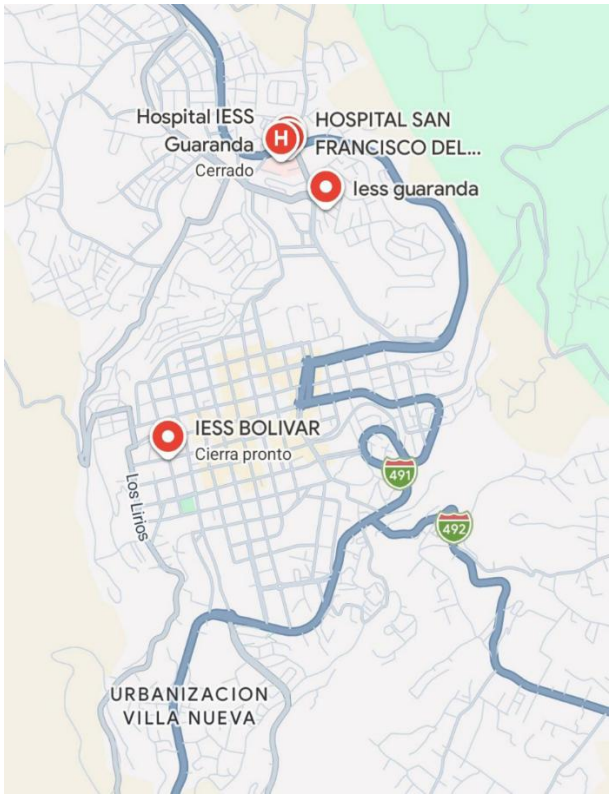
importancia académica, sino también respaldo jurídico. Las normas revisadas muestran que en el Ecuador el trabajo debe desarrollarse en condiciones dignas, con respeto a la persona, con eficiencia institucional y con atención al bienestar de los trabajadores, la Constitución, la LOSEP, la Ley de Seguridad Social, la Ley Orgánica de Salud y el Código del Trabajo aportan bases legales que justifican la necesidad de analizar cómo el ambiente laboral influye en el desempeño del personal administrativo del IESS de Guaranda.

2.5 Georreferencial

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) se encuentra ubicado en la provincia Bolívar, ciudad Guaranda.

Figura 1

Ubicación macro del estudio

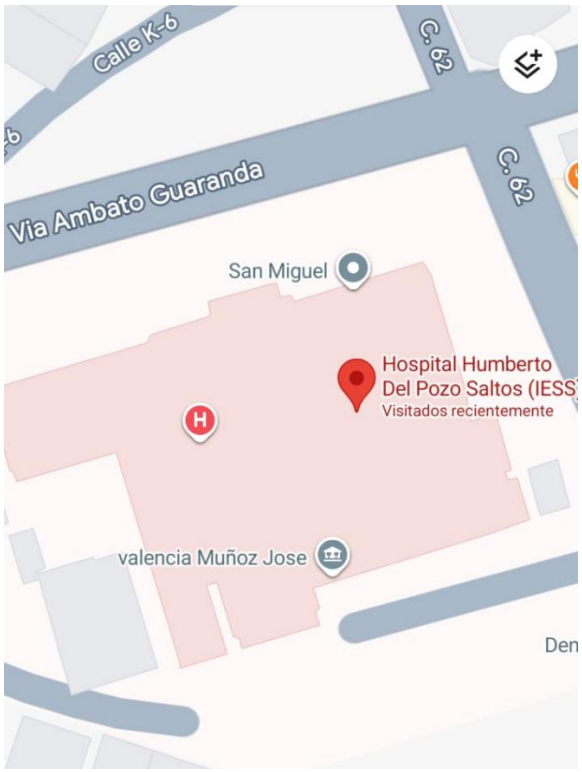


Nota: Imagen de GPS Satélite Maps IESS Guaranda. Recuperado de https://maps.app.goo.gl/bTPUvmchJptjqcpP6?g_st=aw

Ubicación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Figura 2

Ubicación micro del estudio



Nota: Imagen de GPS Satélite Maps IESS Guaranda. Recuperado de https://maps.app.goo.gl/bTPUvmchJptjqcpP6?g_st=aw

Coordenadas

1°34′53.5″S, 78°59′57.9″

CAPITULO III.

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

3.1.1 Investigación descriptiva

Para (Sampieri et al., 2004) la metodología de la investigación es el conjunto de procedimientos, técnicas y métodos que se utilizan de manera organizada y sistemática para obtener información confiable y desarrollar un estudio científico. Su finalidad es orientar al investigador en el proceso de recolección, análisis e interpretación de datos, permitiendo alcanzar resultados válidos y objetivos dentro de una investigación.

En la presente investigación, este tipo de estudio es importante porque permitió describir la realidad del clima laboral en el personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Guaranda por eso se podrán identificar aspectos como la comunicación, las relaciones interpersonales, la motivación y el ambiente de trabajo, con el propósito de conocer cómo son realmente dentro de la institución.

3.1.2 Investigación correlacional

La investigación también es de tipo correlacional, debido a que busca determinar la relación existente entre dos variables: el clima laboral y el rendimiento del personal administrativo. Hernández Sampieri, Fernández y Baptista explican que los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la asociación entre dos o más variables en un contexto determinado. (Sampieri et al., 2014)

La aplicación de este tipo de investigación busca establecer si las condiciones del clima laboral influyen en el rendimiento del personal administrativo del Hospital IESS Guaranda, se investigará sí un ambiente de trabajo favorable mejora el desempeño de los trabajadores administrativos o si un clima laboral inadecuado afecta sus funciones.

3.1.3 Investigación de campo

Para (Arias, 2012) la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. p. 31

La investigación de campo es conveniente para este estudio porque no basta con revisar información teórica cuando se desea entender una realidad institucional precisa, el clima laboral se manifiesta en las relaciones diarias, en la comunicación, en el liderazgo y en el ambiente en el que el personal desarrolla sus actividades, acudir directamente al lugar de los hechos permitió obtener información más confiable, cercana y útil para explicar cómo estas condiciones pueden influir en el rendimiento del personal administrativo.

3.2 Enfoque de la investigación

3.2.1 Enfoque cuantitativo

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo. Según (Sampieri et al., 2014) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer patrones de comportamiento y comprobar teorías. De igual manera, Bernal señala que este enfoque se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo que permite transformar los datos en valores numéricos para su análisis e interpretación.

El enfoque cuantitativo es adecuado porque permitió obtener información alcanzable sobre el clima laboral y el rendimiento del personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Guaranda por eso se aplicará una encuesta al personal administrativo con preguntas cerradas que faciliten la recolección de datos y una entrevista a los directivos, ayudando a procesar la información mediante tablas, porcentajes y gráficos.

3.2.2 Enfoque cualitativo

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), el enfoque cualitativo permite comprender los fenómenos desde la perspectiva de los participantes dentro de su contexto natural, con el fin de interpretar sus experiencias, opiniones y significados.

El enfoque cualitativo es importante en esta investigación para comprender cómo percibe el personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Guaranda el clima laboral dentro de su entorno de trabajo y de qué manera este influye en su rendimiento, se utilizó la entrevista como técnica de recopilación de información, dirigida a las autoridades o responsables del área administrativa, con el fin de obtener información más amplia sobre la realidad institucional, con este enfoque se podrá analizar los problemas que presenta la institución para poder obtener información más precisa.

3.3 Métodos de Investigación

3.3.1 Método deductivo

Según (Abad et al., 2017) señalan que el método deductivo se fundamenta en el razonamiento que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para demostrar, comprender o explicar los aspectos particulares de la realidad.

En esta investigación, el método deductivo permitió conocer los fundamentos teóricos sobre el clima laboral y el rendimiento del personal administrativo, para aplicarlos al contexto específico del Hospital IESS Guaranda a partir de conceptos generales como comunicación, motivación, relaciones interpersonales y ambiente de trabajo, se pudo analizar cómo esos elementos se presentan en la realidad de la institución.

3.3.2 Método inductivo

Para (Abad et al., 2017) el método inductivo se fundamenta en el razonamiento que parte de aspectos particulares para construir juicios o argumentos generales y que mediante este método se formulan las teorías y leyes científicas. También explican que el método inductivo realiza observaciones, las ordena y clasifica, para extraer conclusiones generales a partir de datos particulares.

El método inductivo es importante ya que, a partir de las respuestas obtenidas en las encuestas y entrevistas aplicadas al personal administrativo del IESS, se pudo formular conclusiones generales sobre el clima laboral y su influencia en el rendimiento del personal administrativo.

3.3.3 Método comparativo

Para (Tonon, 2011) el método comparativo es una técnica de investigación que consiste en analizar y contrastar dos o más situaciones, fenómenos o casos con el propósito de identificar semejanzas, diferencias y relaciones entre ellos. Este método permite comprender de mejor manera las características de cada objeto de estudio y facilita la obtención de conclusiones más precisas dentro de una investigación científica, especialmente en las ciencias sociales.

El método comparativo compara las distintas opiniones del personal administrativo sobre el clima laboral y servirá para comparar respuestas y detectar modelos comunes o diferencias relevantes dentro del grupo estudiado, lo cual facilitó una mejor interpretación de los resultados del Hospital IESS Guaranda.

3.3.4 Método histórico

Según (Gutiérrez, 2011), el método histórico se fundamenta en el estudio de los fenómenos en su proceso y desarrollo (p. 122).

El método histórico abarca cómo se ha ido formando la situación actual del clima laboral y del rendimiento del personal administrativo en el Hospital IESS de Guaranda, por medio de este método se pudo analizar sin problemas como la falta de comunicación, la desmotivación, la sobrecarga laboral o los recursos limitados no aparecieron de manera repentina, sino que son el resultado de procesos que se han venido desarrollando con el tiempo, este método permitió entender mejor el origen y la evolución de la problemática estudiada, lo cual favorece el análisis de la realidad institucional actual.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Dentro de este estudio sobre el clima laboral y su influencia en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Guaranda, las herramientas más adecuadas para este proyecto son la encuesta y la entrevista, ya que permiten recopilar información directa de los trabajadores del área administrativa y conocer de mejor manera la realidad institucional.

Las principales técnicas que se utilizó en la investigación son:

Entrevista: A las autoridades del área administrativa del Hospital IESS Guaranda, con el propósito de obtener información más amplia sobre la situación actual del clima laboral y su incidencia en el rendimiento del personal administrativo.

Encuesta: Llevada a cabo con los empleados administrativos del IESS Guaranda, con el objetivo de recoger datos acerca de la comunicación, motivación, las interacciones entre compañeros y el rendimiento del trabajo.

Los principales instrumentos utilizados son:

Cuestionario: Documento formado por una serie de preguntas que nos sirve para obtener información necesaria de una manera clara.

Guía de entrevista: Herramienta utilizada en esta investigación para poder analizar el razonamiento de la directora administrativa frente a los problemas que enfrenta el Hospital IESS.

3.5 Universo, Población y Muestra

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Guaranda cuenta con 23 trabajadores en el área administrativa, debido a que la población es pequeña, no se considera necesario aplicar una fórmula para calcular la muestra ya que resulta mejor trabajar directamente con la totalidad de los empleados.

Directivos	1
Empleados	22

3.6 Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información se utilizará la herramienta Microsoft Excel, la cual permitirá obtener frecuencias y porcentajes de los datos recopilados en la investigación. Esta herramienta facilitará la organización, tabulación y análisis de la información de manera clara, dinámica e intuitiva.

Los resultados serán representados mediante tablas de datos y figuras estadísticas, con el fin de presentar la información de forma ordenada y comprensible. Esto permitió una mejor apreciación de los resultados obtenidos y ayudó al análisis del clima laboral y su influencia en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Guaranda.

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de Resultados

Encuesta realizada al personal administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Guaranda.

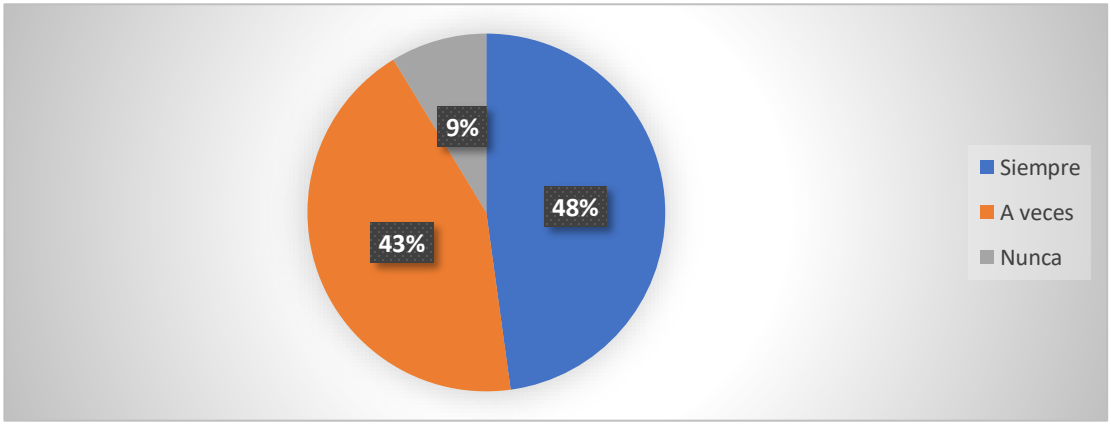
1.- ¿Existen problemas de comunicación interna en su área de trabajo?

Tabla 2
Comunicación interna

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	11	48%
A veces	10	43%
Nunca	2	9%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 3
Comunicación interna



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis e interpretación

La mayor parte del personal encuestado revela que sí existen problemas de comunicación interna dentro de su área de trabajo, lo cual evidencia una debilidad importante en la forma en que se transmite la información entre compañeros y superiores, lo que genera confusión, errores en las actividades y retrasos en el cumplimiento de las tareas; la falta de una comunicación clara puede provocar malentendidos y afectar la organización del trabajo, mientras que un grupo menor considera que no existen estos problemas, lo que permite entender que no todos los trabajadores perciben la situación de la misma manera, posiblemente por diferencias en sus funciones o en la relación que mantienen dentro del área laboral.

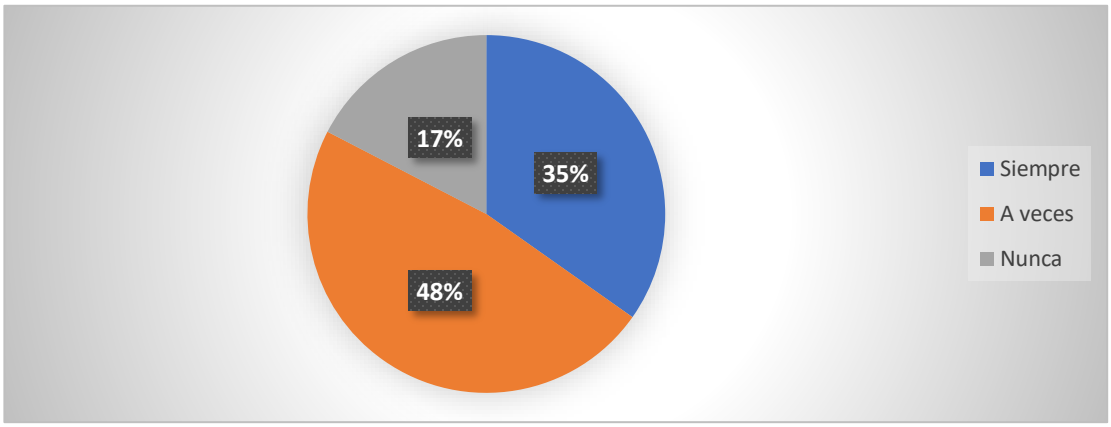
2.- ¿Con qué frecuencia los problemas de comunicación interna afectan el desarrollo de sus actividades laborales?

Tabla 3
Problemas de comunicación

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	8	35%
A veces	11	48%
Nunca	4	17%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 4
Problemas de comunicación



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis:

Del personal encuestado, el mayor porcentaje manifiesta que los problemas de comunicación interna afectan el desarrollo de sus actividades laborales en algunas ocasiones. Otro grupo de encuestados indica que estos problemas ocurren de forma constante y una minoría señala que nunca se ve afectada, lo que permite entender que la comunicación no es totalmente estable dentro del área de trabajo, ya que en varios momentos sí genera dificultades en el cumplimiento de las tareas, esto puede provocar retrasos, errores y desorganización en las actividades diarias.

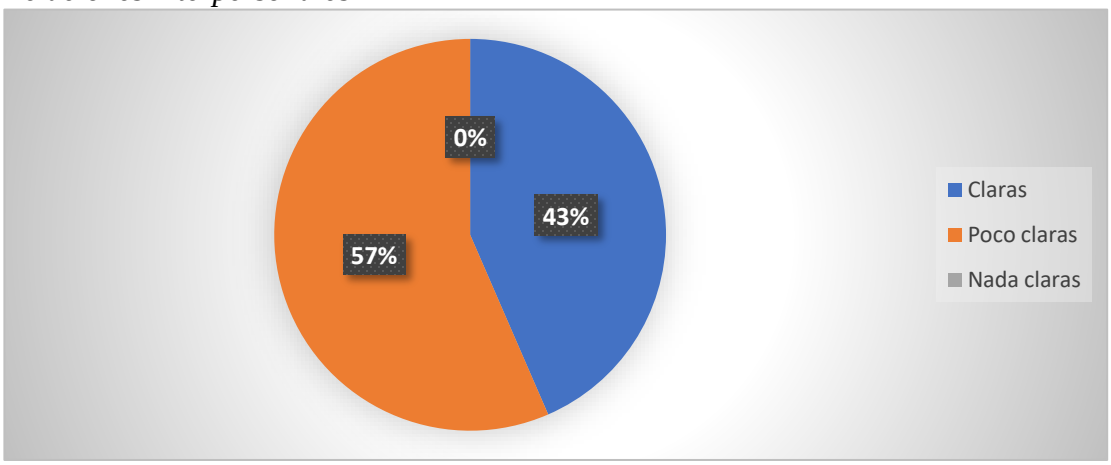
3.- ¿Cómo considera las instrucciones que recibe de sus superiores?

Tabla 4
Relaciones interpersonales

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Claras	10	43%
Poco claras	13	57%
Nada claras	0	0%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 5
Relaciones interpersonales



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis:

La mayoría considera que las instrucciones que recibe de sus superiores son poco claras existiendo una falta de información, mientras que otro grupo señala que sí son claras y ningún trabajador las percibe como totalmente confusas, lo que permite entender que existen dificultades en la forma en que los jefes comunican las tareas, ya que cuando las instrucciones no se explican de manera adecuada pueden generar dudas y retrasos en el trabajo, aunque algunos trabajadores sí entienden con claridad lo que deben hacer, se evidencia que la forma de dar instrucciones necesita mejorar para lograr un mejor desempeño y organización dentro del área.

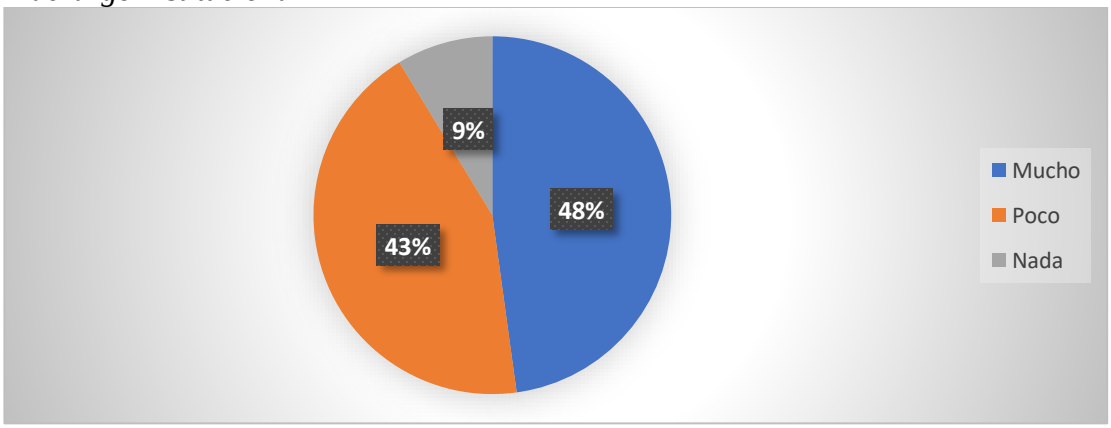
4.- ¿La falta de información oportuna dificulta el cumplimiento de sus funciones?

Tabla 5
Liderazgo institucional

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Mucho	11	48%
Poco	10	43%
Nada	2	9%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 6
Liderazgo institucional



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis e interpretación:

En su gran parte el personal encuestado indica que la falta de información oportuna dificulta en gran medida el cumplimiento de sus funciones, mientras que otro grupo considera que esta dificultad se presenta en menor nivel y una minoría indica que no representa un problema, generando inconvenientes en el desarrollo de las actividades diarias, ya que cuando los trabajadores no cuentan con la información necesaria a tiempo pueden cometer errores, retrasarse en sus tareas o tener que rehacer el trabajo esta situación puede generar desorganización y afectar el rendimiento en sus actividades habituales.

5.- ¿Existen problemas en la relación entre compañeros dentro de su área de trabajo?

Tabla 6

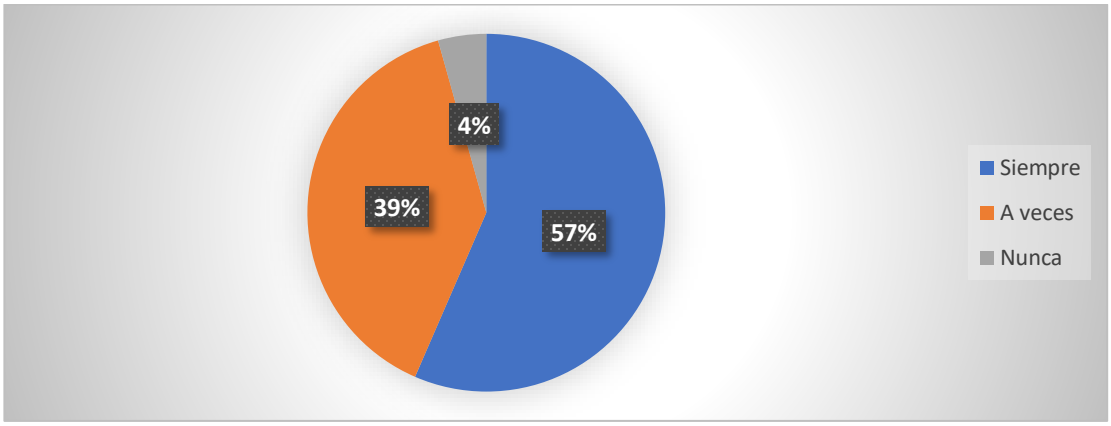
Motivación laboral

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	13	57%
A veces	9	39%
Nunca	1	4%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 7

Motivación laboral



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis e interpretación:

En su mayoría los encuestados afirman que sí existen problemas en la relación entre compañeros dentro de su área de trabajo, mientras que otro grupo considera que no se presentan estas dificultades, lo que permite entender que las relaciones interpersonales no son completamente adecuadas en todos los casos porque la presencia de conflictos o desacuerdos puede generar un ambiente estresante, afectar la comunicación y dificultar el trabajo en equipo estas situaciones pueden provocar falta de colaboración, desmotivación y problemas en el desarrollo de las actividades.

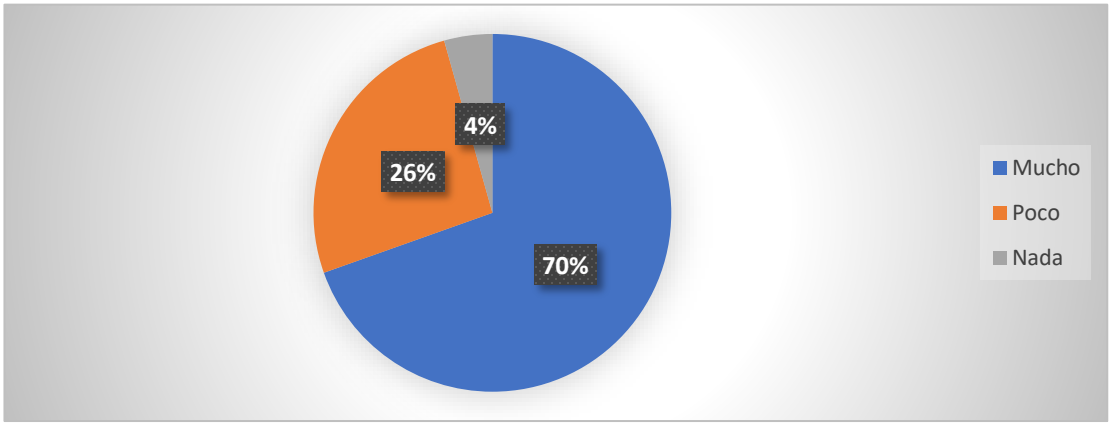
6.- ¿En qué medida los conflictos entre compañeros afectan el desarrollo normal de sus actividades laborales?

Tabla 7
Conflictos entre compañeros

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Mucho	16	70%
Poco	6	26%
Nada	1	4%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 8
Conflicto entre compañeros



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis e interpretación:

Del personal encuestado la mayoría indican que los conflictos entre compañeros afectan en gran medida el desarrollo normal de sus actividades laborales, mientras que otro grupo considera que la afectación es menor y una minoría indica que no tiene impacto, lo que permite entender que los problemas entre trabajadores sí influyen de forma directa en el cumplimiento de las tareas, ya que pueden generar distracciones, mal ambiente, falta de coordinación y dificultades para trabajar en equipo, estos conflictos pueden provocar desmotivación y afectar el rendimiento diario.

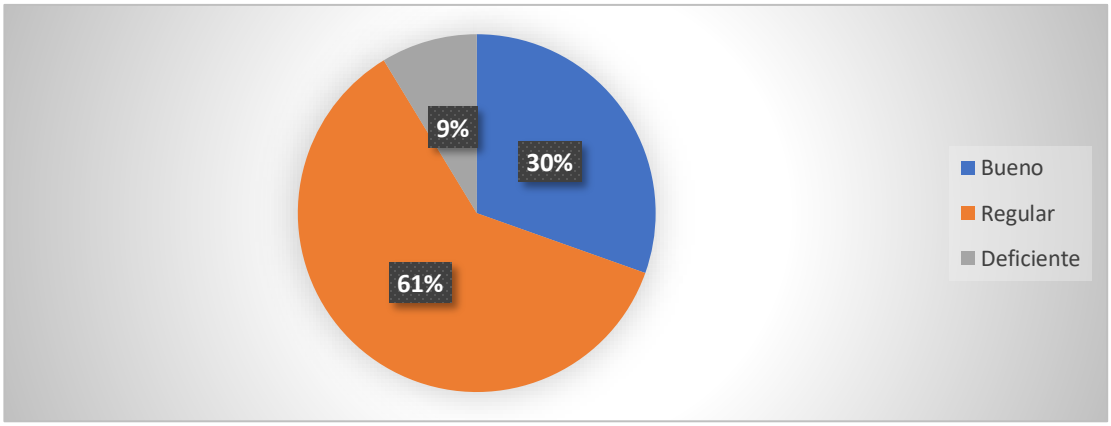
7.- ¿Cómo considera el nivel de respeto entre compañeros en su área de trabajo?

Tabla 8
Respeto entre compañeros

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Bueno	7	30%
Regular	14	61%
Deficiente	2	9%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 9
Respeto entre compañeros



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis e interpretación:

De los trabajadores encuestados, en su mayoría manifiestan que el respeto entre compañeros es regular, otro grupo de encuestados lo nota como bueno y la menor parte lo considera como deficiente, esto ayuda a entender que no existe un ambiente totalmente adecuado en la convivencia laboral, ya que existen opiniones que reflejan dificultades en el trato entre los empleados, esto puede generar conflictos, incomodidad y afectar la relación personal y laboral entre compañeros

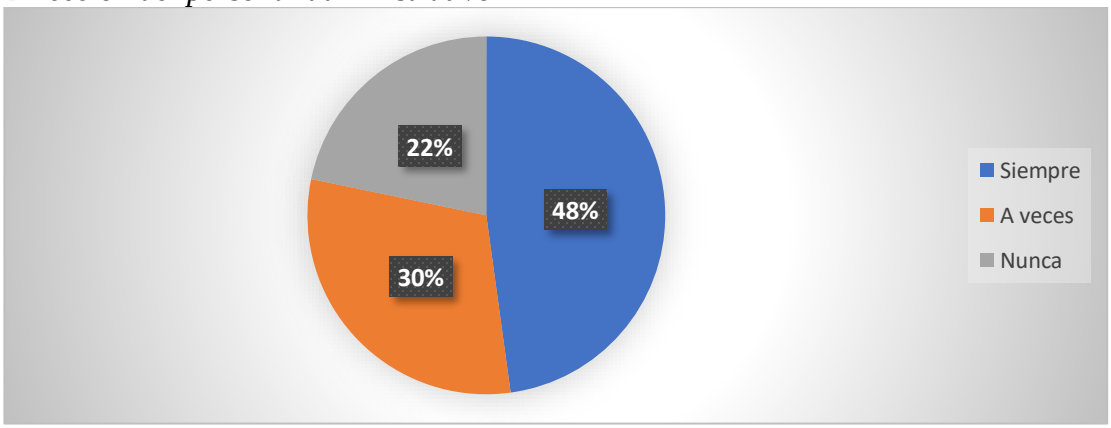
8.- ¿Existen dificultades en la forma en que sus superiores dirigen al personal administrativo?

Tabla 9
Dirección del personal administrativo

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	11	48%
A veces	7	30%
Nunca	5	22%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 10
Dirección del personal administrativo



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis e interpretación:

Como se observa en la gráfica la mayor parte del personal encuestado señalan que sí existen dificultades en la forma en que sus superiores dirigen al personal administrativo, mientras que otro grupo considera que no se presentan estos problemas, lo que ayuda a entender que la manera en que se ejerce la dirección no es completamente adecuada en todos los casos, ya que pueden existir fallas en la organización o toma de decisiones por parte de los jefes superiores.

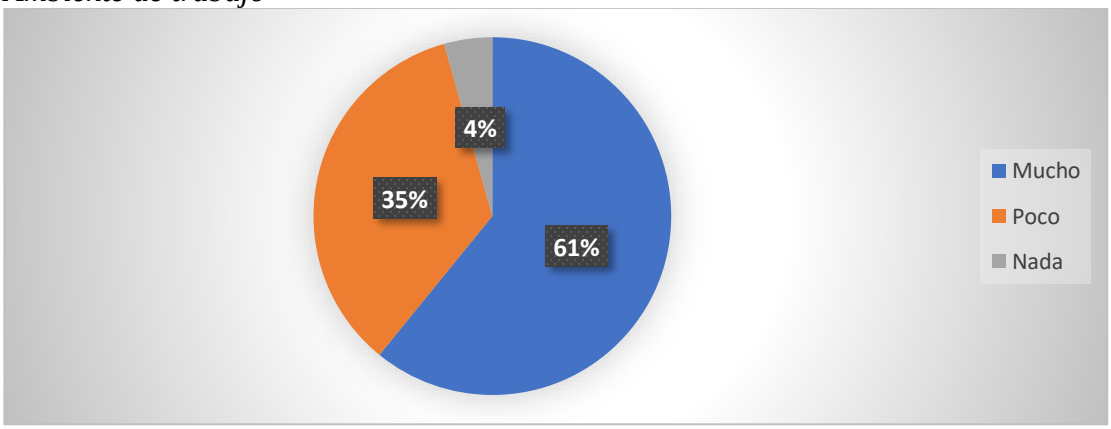
9.- ¿La forma de dirección de sus superiores afecta el ambiente de trabajo en su área?

Tabla 10
Ambiente de trabajo

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Mucho	14	61%
Poco	8	35%
Nada	1	4%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 11
Ambiente de trabajo



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis e interpretación:

Un alto número del personal encuestado manifiesta que la forma de dirección de sus superiores afecta en gran medida el ambiente de trabajo en su área, por otro lado, se considera que la afectación es menor y una minoría señala que no influye, lo que permite entender que la forma de dirección tiene un impacto directo en cómo se desarrolla el entorno laboral, ya que una mala dirección puede generar tensión, desmotivación, conflictos y un ambiente poco favorable para trabajar.

10.- ¿Con qué frecuencia sus superiores escuchan las inquietudes o sugerencias del personal administrativo?

Tabla 11

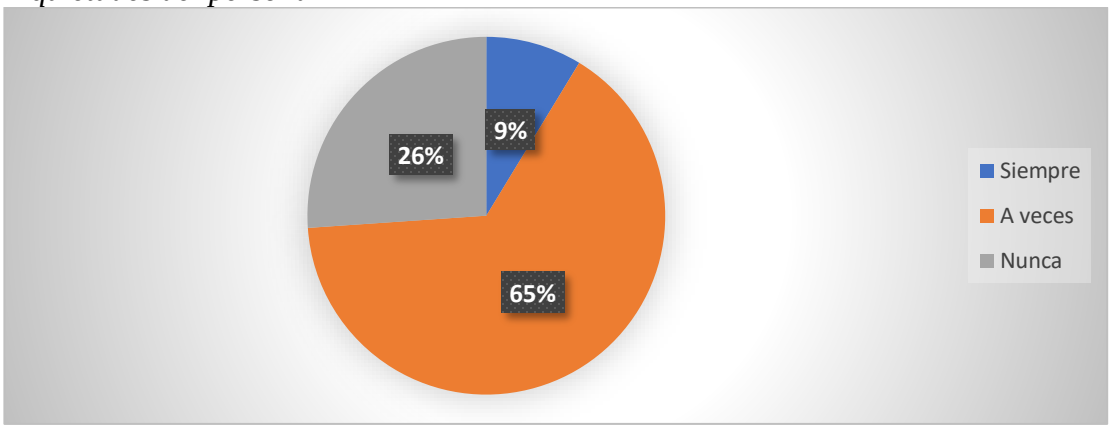
Inquietudes del personal

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	2	9%
A veces	15	65%
Nunca	6	26%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 12

Inquietudes del personal



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis e interpretación:

La mayoría de los encuestados afirman que sus superiores solo a veces escuchan sus quejas, inquietudes o sugerencias, en cambio otra parte del personal indica que nunca son escuchados y un grupo reducido señala que siempre son escuchados, lo que permite entender que no existe una comunicación constante ni abierta entre los jefes y el personal administrativo, ya que la falta de atención y consideración de escuchar puede generar desmotivación, desinterés y la sensación de que las opiniones del trabajador no son tomadas en cuenta.

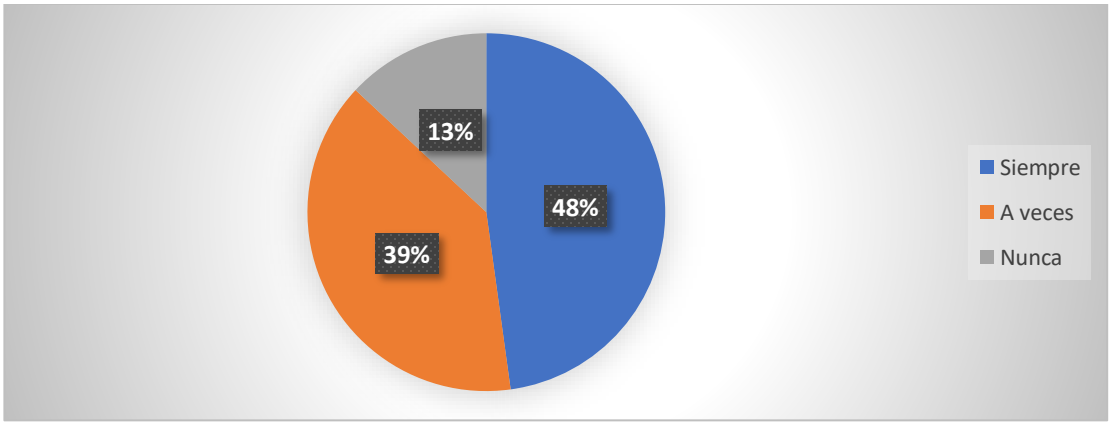
11.- ¿Existe desmotivación laboral en su área de trabajo?

Tabla 12
Desmotivación laboral

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	11	48%
A veces	9	39%
Nunca	3	13%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 13
Desmotivación laboral



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis e interpretación:

Como se indica en el gráfico, gran parte del personal encuestado señalan que sí existe desmotivación laboral dentro de su área de trabajo, el resto del personal considera que no se presenta esta situación, lo que permite entender que muchos trabajadores no se sienten completamente motivados en el desarrollo de sus actividades, lo que puede influir en su rendimiento y en su interés por el trabajo, aunque algunos trabajadores no notan este problema se evidencia que la motivación es un aspecto que necesita fortalecerse para mejorar el desempeño y el clima laboral.

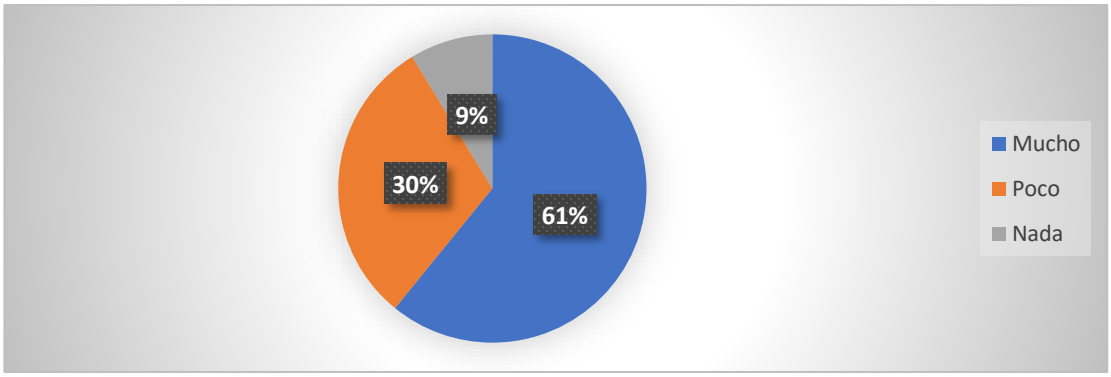
12.- ¿En qué medida la falta de reconocimiento por parte de las autoridades afecta su desempeño laboral?

Tabla 13
Reconocimiento

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Mucho	14	61%
Poco	7	30%
Nada	2	9%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 14
Reconocimiento



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis e interpretación:

Gran parte del grupo encuestado expresa que la falta de reconocimiento por parte de las autoridades afecta en gran medida su desempeño laboral, un sector diferente considera que la afectación es menor y pocos encuestados indican que no tiene impacto, lo que permite entender que el reconocimiento es un aspecto importante, ya que cuando el esfuerzo y el trabajo realizado no son valorados puede generarse desmotivación, desinterés y una menor disposición para cumplir con las actividades, la falta de reconocimiento puede hacer que el personal sienta que su trabajo no es tomado en cuenta, lo que influye en su compromiso y rendimiento.

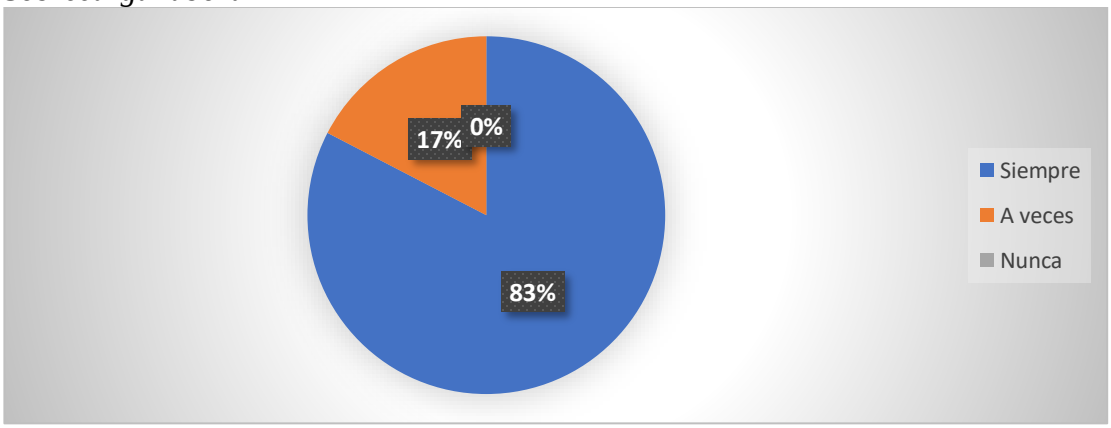
13.- ¿Existe sobrecarga laboral en su área de trabajo?

Tabla 14
Sobrecarga laboral

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	19	83%
A veces	4	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 15
Sobrecarga laboral



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis e interpretación:

En su mayoría los encuestados consideran que sí existe sobrecarga laboral dentro de su área de trabajo, mientras que un grupo reducido manifiesta que no se presenta esta situación, lo que permite entender que muchos trabajadores sienten que tienen más actividades o responsabilidades de las que pueden manejar adecuadamente, lo que puede generar cansancio, estrés y dificultades para cumplir con todas las tareas de forma eficiente, la sobrecarga laboral puede provocar retrasos, errores y afectar la calidad del trabajo, aunque algunos no observan este problema se evidencia que la carga laboral es un aspecto que influye directamente en el desempeño del personal.

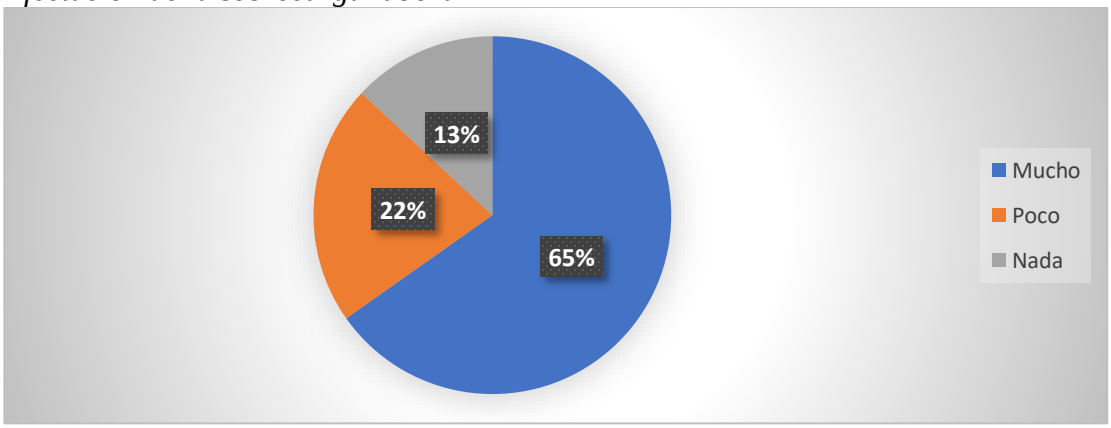
14.- ¿En qué medida la sobrecarga laboral afecta el desarrollo de sus actividades?

Tabla 15
Afectación de la sobrecarga laboral

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Mucho	15	65%
Poco	5	22%
Nada	3	13%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 16
Afectación de la sobrecarga laboral



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis e interpretación:

La mayoría de encuestados señalan que la sobrecarga laboral afecta en gran medida el desarrollo de sus actividades, mientras que otro parte de los trabajadores considera que el impacto es menor y una parte reducida indica que no influye, lo que permite entender que el exceso de trabajo tiene un impacto directo en la forma en que los trabajadores realizan sus funciones, ya que puede generar cansancio, estrés y dificultad para cumplir con todas las tareas de manera adecuada, además esta situación puede provocar errores, retrasos y una disminución en la calidad del trabajo.

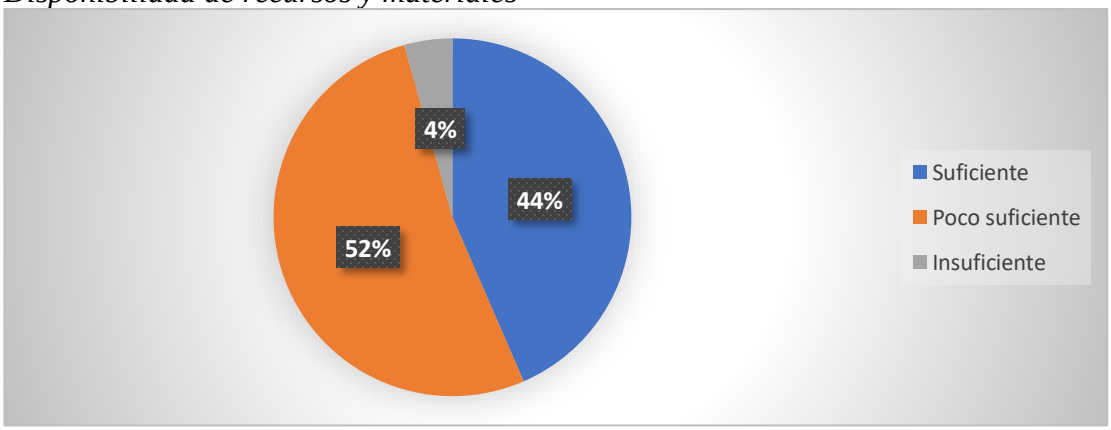
15. ¿Cómo considera la disponibilidad de recursos y materiales necesarios para cumplir sus funciones?

Tabla 16
Disponibilidad de recursos y materiales

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Suficiente	10	43%
Poco suficiente	12	52%
Insuficiente	1	4%
TOTAL	**23**	**100%**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Figura 17
Disponibilidad de recursos y materiales



Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Investigación realizada a los empleados del área administrativa del IESS

Análisis e interpretación:

Gran parte de los encuestados consideran que la disponibilidad de recursos necesarios para cumplir sus funciones es poco adecuada, mientras que otro grupo indica que sí son suficientes y una pequeña parte de los encuestados los nota como insuficientes, lo que permite entender que existen limitaciones en los recursos con los que cuentan los trabajadores para realizar sus actividades, ya que cuando no se dispone de lo necesario se pueden generar dificultades para cumplir con las tareas de manera adecuada esto puede provocar retrasos, incomodidad y afectar el rendimiento del personal.

Discusión de resultados

La investigación se realizó con la aplicación de una encuesta dirigida al personal administrativo lo que permitió evidenciar que el clima laboral actual del área administrativa del Hospital IESS Guaranda presenta debilidades, principalmente en la comunicación interna, la sobrecarga laboral y las relaciones interpersonales, puesto que la mayoría del personal administrativo encuestado indicó que existen dificultades en la comunicación afectando el desarrollo de sus funciones y evidencia que el entorno de trabajo no resulta adecuado para el desempeño de los empleados.

Según los resultados uno de los principales problemas es el estrés laboral que afecta al clima laboral y la motivación del personal administrativo ya que muchos empleados creen que la carga excesiva de trabajo y la falta de transparencia en las instrucciones complican el cumplimiento de sus responsabilidades. Esto coincide con lo afirmado por la Organización Mundial de la Salud (2024), que sostiene que las altas exigencias laborales y los entornos de trabajo poco saludables afectan el bienestar emocional y psicológico de los empleados, estas circunstancias pueden dar lugar a cansancio y frustración para el cumplimiento de las actividades diarias.

Según, Chiavenato (2017) señala que el clima organizacional está directamente relacionado con la forma en que los empleados perciben su ambiente de trabajo, influyendo en su motivación, comportamiento y desempeño dentro de la institución, esto explica por qué las deficiencias en la comunicación y la sobrecarga laboral generan efectos negativos en la productividad del personal administrativo del hospital.

Robbins y Judge (2013) mencionan que un clima laboral adecuado mejora la satisfacción, el compromiso y la eficiencia de los trabajadores, mientras que un ambiente negativo provoca conflictos, estrés y disminución del rendimiento laboral, esto se refleja en los resultados obtenidos, donde se evidencia que las dificultades internas afectan la calidad del trabajo y la coordinación entre áreas.

A nivel institucional los resultados muestran que los problemas en el clima laboral afectan el rendimiento del personal administrativo y el funcionamiento interno de la organización, las dificultades en la comunicación provocan retrasos, errores y problemas en la coordinación de actividades afectando directamente la calidad del servicio ofrecido a los usuarios del Hospital IESS Guaranda. Según Chiavenato indica que el clima laboral influye en el comportamiento y desempeño de los empleados dentro de las organizaciones, teniendo un efecto tanto en los resultados individuales como en los institucionales.

En relación con los objetivos establecidos en la investigación se logró analizar la situación presente del clima laboral y confirmar que hay factores negativos que limitan el rendimiento del personal administrativo, entre los principales inconvenientes identificados se evidencia la falta de comunicación efectiva, la sobrecarga de trabajo y ciertas dificultades en las relaciones laborales los resultados de la encuesta ayudaron a entender cómo las condiciones del entorno laboral afectan en el desempeño de los empleados dentro del Hospital IESS Guaranda.

Análisis de la entrevista

En la entrevista con la directora administrativa se comprueban los resultados obtenidos con los resultados de la encuesta al personal administrativo demostrando que dentro del Hospital IESS Guaranda existen problemas relacionados con la comunicación interna, la presión laboral, el estrés y las dificultades en las relaciones interpersonales, aspectos que afectan de manera negativa el clima laboral y el rendimiento del personal administrativo.

De acuerdo con la entrevista realizada a la directora administrativa del Hospital IESS Guaranda, se logró identificar que aunque la institución cuenta con espacios adecuados para el desarrollo de las actividades, existen varios factores que afectan el clima laboral y el rendimiento del personal administrativo, la cantidad de trabajo ha incrementado en los últimos años debido a las nuevas exigencias, controles y procesos administrativos de los organismos de control, situación que genera presión en el personal y dificulta el

cumplimiento adecuado de las actividades diarias, esta información se relaciona con los resultados de las encuestas, donde gran parte de los trabajadores manifestó que existe sobrecarga laboral y dificultades en el ambiente de trabajo.

La comunicación interna en la entrevista se menciona que existe una comunicación horizontal entre los puestos de trabajo, los resultados de las encuestas reflejan una realidad diferente porque la mayoría del personal indicó que sí existen problemas de comunicación dentro del área administrativa y que estos afectan el desarrollo de sus actividades laborales.

Acerca de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, la entrevistada reconoció que dentro del sector público existen dificultades en las relaciones laborales y que los cambios en la cultura organizacional no se logran de manera inmediata ni de la noche a la mañana, varios trabajadores en la encuesta manifestaron problemas relacionados con el ambiente laboral evidenciando que las relaciones interpersonales no son totalmente estables y que esto afecta negativamente en el desempeño laboral del personal administrativo.

Durante la entrevista se señaló que el incremento de actividades administrativas, controles internos y nuevos lineamientos ha provocado mayores exigencias laborales en comparación con años anteriores, se reconoció que el estrés y la desmotivación sí están presentes dentro de la institución, principalmente por la sobrecarga laboral.

La entrevistada indicó que un clima laboral inadecuado puede generar ineficiencia, desconcentración, pérdida de tiempo y errores en las actividades laborales diarias. Esto demuestra que los problemas relacionados con la comunicación, el estrés, la sobrecarga laboral y las relaciones interpersonales afectan directamente el rendimiento del personal administrativo del Hospital IESS Guaranda, tanto la entrevista como las encuestas reflejan que existen debilidades importantes en el clima laboral de la institución estas debilidades limitan el desempeño eficiente de los trabajadores y afectan el desarrollo de las actividades administrativas.

CAPITULO V.

PROPUESTA

TÍTULO DE LA PROPUESTA

Plan de mejora del clima laboral para el personal administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) provincia Bolívar, ciudad Guaranda.

5.1 Introducción

El clima laboral se considera uno de los aspectos más relevantes en las entidades públicas porque impacta de manera directa en el rendimiento, la motivación y la salud de los empleados. En el Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en Guaranda. La investigación llevada a cabo permitió detectar varias complicaciones relacionadas a la comunicación interna, la carga de trabajo excesiva y las relaciones interpersonales siendo estos factores que afectan el desempeño del personal administrativo.

Los resultados obtenidos a través de encuestas y entrevistas revelaron que una gran parte de los trabajadores opinan que hay problemas en la comunicación y la sobrecarga laboral en la institución, estos elementos generan obstáculos en las tareas diarias y afectan el bienestar de los empleados y el funcionamiento de la institución, la entrevista con la directora administrativa confirmó que el aumento en las actividades, controles y gestiones administrativas ha llevado a mayores demandas laborales en comparación con años anteriores.

Se propone un plan enfocado en idear métodos para optimizar el clima de trabajo dentro de la sección administrativa del Hospital IESS Guaranda. Se priorizarán iniciativas que impulsen una comunicación más fluida, refuercen la colaboración grupal y ofrezcan un espacio de trabajo más positivo para sus empleados.

La propuesta tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento de la institución, mediante el fomento de relaciones laborales positivas y la mejora del desempeño del personal administrativo dentro de la organización.

5.2 Justificación

La siguiente propuesta surge a partir de los hallazgos de la investigación llevada a cabo con el personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) ubicado en Guaranda, en esta investigación se encontraron diversos problemas relacionados con el ambiente de trabajo que influyen en el rendimiento laboral de los empleados y el funcionamiento de la institución, entre los problemas más destacados se encuentran la falta de comunicación efectiva, la carga excesiva de trabajo, el estrés, la presión laboral y las complicaciones en las relaciones interpersonales.

Los resultados obtenidos de las encuestas mostraron que un gran número de los empleados creen que los problemas de comunicación interna afectan en la realización de sus tareas diarias, lo que genera problemas en la coordinación, demoras en las funciones y presión dentro del ambiente de trabajo, la entrevista con la directora administrativa confirmó que el aumento de tareas y controles dentro de la institución ha llevado a mayores exigencias laborales y a un incremento de los niveles de estrés entre el personal.

La importancia de esta propuesta está relacionada en su capacidad para implementar estrategias que mejoraren el ambiente laboral en el Hospital IESS Guaranda, al facilitar una mejor comunicación, relaciones laborales y trabajo en equipo, las acciones propuestas ayudarán a crear un entorno laboral más adecuado y organizado para el personal administrativo.

Tanto el personal como la institución se verán favorecidos con esta iniciativa, pues un entorno de trabajo agradable fomenta la salud de los trabajadores, mejora su rendimiento y ayuda al buen funcionamiento de la entidad, así como a la calidad en la atención a los pacientes del Hospital IESS Guaranda.

5.3 Objetivos

Objetivo general

Elaborar un plan para mejorar el clima laboral del personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Guaranda.

Objetivos específicos

- Identificar las áreas de mejora del clima laboral mediante los resultados de la encuesta del personal administrativo.
- Formular estrategias para mejorar el clima laboral del personal administrativo del IESS
- Presentar el plan de mejora

5.4 Análisis situacional

El Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, conocido como IESS, localizado en Guaranda, enfrenta varios retos en su gestión administrativa relacionados con el ambiente laboral, los cuales impactan tanto el rendimiento del personal como el funcionamiento de la institución, la investigación realizada ha revelado problemas en la comunicación interna, sobrecarga de trabajo, y el estrés, factores que afectan negativamente la atmósfera en el trabajo.

Según lo que indican las encuestas hechas al personal administrativo, la mayoría de los trabajadores comenta que las dificultades para comunicarse impactan en sus labores diarias, lo que complica la organización y causa demoras en los pendientes. Muchos empleados manifestaron que hay tropiezos en la convivencia y al trabajar en equipo, lo cual repercute negativamente en el ambiente de trabajo de la institución.

Se pueden implementar espacios de diálogo entre el personal administrativo, donde los trabajadores puedan expresar con confianza sus opiniones, inquietudes y dificultades que se presentan durante la jornada laboral, estos espacios pueden realizarse mediante reuniones periódicas o pequeños encuentros entre compañeros y responsables de cada área, permitiendo conversar sobre los problemas que afectan la comunicación y buscar soluciones de manera conjunta, de esta manera, se busca que el personal se sienta

escuchado y tomado en cuenta, fortaleciendo la confianza, la convivencia y el trabajo en equipo dentro de la institución.

Otro de los problemas más importantes hallados es la sobrecarga laboral, ya que el aumento de las tareas administrativas y las nuevas exigencias de la institución han generado una mayor presión y estrés en el personal, esta situación provoca cansancio, desmotivación y dificultades para llevar a cabo correctamente sus tareas diarias en el Hospital.

Conversando con la directora administrativa, nos enteramos de que hay dificultades con el estrés laboral y la convivencia entre compañeros en el hospital, ella admitió que cambiar la forma de trabajar de la gente toma tiempo y necesita un plan bien pensado para que el ambiente mejore.

Por eso, es clave empezar a hacer cosas para que el equipo administrativo se sienta mejor trabajando junto, esto incluye mejorar cómo se comunican entre ellos, ayudarlos a colaborar más, bajarles la carga de trabajo y crear un lugar más agradable para trabajar en el Hospital IESS Guaranda.

5.5 Plan de aplicación de estrategias

5.5.1 Identificación de áreas de mejora

- El área de comunicación interna entre el personal administrativo y los diferentes departamentos del Hospital IESS Guaranda.
- Las relaciones interpersonales para promover el trabajo en equipo dentro del área administrativa.
- Efectos de la sobrecarga y presión laboral mediante una mejor organización de las actividades administrativas.
- La motivación del personal administrativo mediante estrategias orientadas al bienestar laboral y reconocimiento institucional.
- Mejoramiento del clima laboral para fortalecer el rendimiento del personal administrativo del Hospital IESS Guaranda.

5.5.2 Diseño de estrategias

Tabla 17
Comunicación interna

Problema: Comunicación interna

Estrategias	Actividades	Responsables	Tiempo
Fortalecer la comunicación interna	Realizar reuniones entre departamentos para mejorar la coordinación y comunicación de la información	Directora administrativa	12 veces al año
Monitoreo de la comunicación interna	Seguimiento al flujo de información institucional	Directora administrativa	2 veces al año
Eliminación de barreras comunicacionales	Espacios de diálogo entre el personal administrativo	Director de Talento Humano	4 veces al año
Fortalecer la comunicación efectiva	Capacitaciones sobre comunicación y charlas motivacionales	Director de Talento Humano	2 veces al año

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Diseño de estrategias para los problemas encontrados.

Tabla 18
Sobrecarga laboral

Problema: Sobrecarga laboral y estrés laboral

Estrategias	Actividades	Responsables	Tiempo
Disminuir los efectos que causa la sobrecarga laboral	Implementación de pausas activas	Director de Talento Humano	48 veces al año
Manejo del estrés laboral	Charlas sobre bienestar emocional	Director de Talento Humano	6 veces al año
Bienestar laboral	Jornadas de relajación y convivencia laboral	Director de Talento Humano	3 veces al año
Control de fatiga laboral	Tiempos de descanso durante la jornada laboral	Directora administrativa	2 diarios

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Diseño de estrategias para los problemas encontrados.

Tabla 19
Relaciones interpersonales

Problema: Relaciones interpersonales y trabajo en equipo

Estrategias	Actividades	Responsables	Tiempo
Mejorar las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo	Desarrollar talleres de integración, convivencia laboral y actividades grupales	Director de Talento Humano	2 veces al año
Fortalecer la convivencia laboral	Realizar actividades recreativas grupales	Director de Talento Humano	2 veces al año
Fortalecer el trabajo colaborativo	Dinámicas de trabajo en equipo	Director de Talento Humano	3 veces al año
Monitoreo del ambiente laboral	Seguimiento a las relaciones laborales	Directora administrativa	4 veces al año

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Diseño de estrategias para los problemas encontrados.

Tabla 20
Desmotivación laboral

Problema: Desmotivación laboral

Estrategias	Actividades	Responsables	Tiempo
Fortalecer la motivación laboral	Implementar reconocimientos al desempeño, cumplimiento de funciones y años de servicio	Directora administrativa	1 vez al año
Reconocimiento institucional	Entrega de certificados y menciones honoríficas	Director de Talento Humano	1 vez al año
Motivación del personal	Actividades motivacionales e integración laboral	Directora administrativa	2 veces al año

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Diseño de estrategias para los problemas encontrados.

Tabla 21
Condiciones ergonómicas

Problema: Condiciones ergonómicas y bienestar laboral

Estrategias	Actividades	Responsables	Tiempo
Mejorar las condiciones ergonómicas	Acomodar los espacios de trabajo, sillas y equipos administrativos para brindar mayor comodidad al personal y prevenir el cansancio físico	Directora administrativa	1 vez al año
Prevención de fatiga física	Implementar recomendaciones ergonómicas para el personal	Director de Talento Humano	2 veces al año
Supervisión de espacios laborales	Monitoreo de las áreas administrativas	Directora administrativa	2 veces al año
Fortalecer el bienestar físico	Charlas sobre salud ocupacional	Director de Talento Humano	4 veces al año

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Diseño de estrategias para los problemas encontrados.

5.6 Plan de seguimiento, monitoreo y evaluación

Tabla 22
Seguimiento comunicación interna

Comunicación interna

Estrategias	Actividad	Indicadores	Responsable	Medio de verificación
Fortalecer la comunicación interna	Realizar reuniones entre departamentos para mejorar la coordinación y comunicación de la información	12 reuniones anuales planificadas	Directora administrativa	Actas y encuestas
Monitoreo de la comunicación interna	Seguimiento al flujo de información institucional	2 canales de comunicación establecidos	Director de talento humano	Informes y registros
Eliminación de barreras comunicacionales	Espacios de diálogo entre el personal administrativo	4 espacios de diálogo planificados	Directora administrativa	Fotografías y registros
Fortalecer la comunicación efectiva	Capacitaciones sobre comunicación y charlas motivacionales	2 capacitaciones anuales programadas	Director de talento humano	Registros y fotografías

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Plan de seguimiento y monitoreo.

Tabla 23
Seguimiento sobrecarga laboral

Sobrecarga laboral y estrés laboral				
Estrategias	**Actividad**	**Indicadores**	**Responsable**	**Medio de verificación**
Disminuir los efectos producidos por la sobrecarga laboral	Implementar pausas activas y tiempos de descanso durante la jornada laboral	48 pausas activas anuales planificadas	Director de talento humano	Cronogramas y encuestas
Manejo del estrés laboral	Realizar charlas sobre bienestar emocional y manejo del estrés	6 charlas anuales programadas	Director de talento humano	Fotografías y registros
Bienestar laboral	Jornadas de relajación y convivencia laboral	3 jornadas anuales planificadas	Director de talento humano	Registros de asistencia
Control de fatiga laboral	Implementar tiempos de descanso laboral	2 tiempos de descanso diarios establecidos	Directora administrativa	Informes y registros

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Plan de seguimiento y monitoreo.

Tabla 24

Seguimiento relaciones interpersonales

Relaciones interpersonales y trabajo en equipo

Estrategias	Actividad	Indicadores	Responsable	Medio de verificación
Mejorar las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo	Desarrollar talleres de integración, convivencia laboral y actividades grupales	2 talleres anuales programados	Director de talento humano	Fotografías y encuestas
Fortalecer la convivencia laboral	Realizar actividades recreativas grupales	2 actividades recreativas planificadas	Director de talento humano	Registros y fotografías
Fortalecer el trabajo colaborativo	Dinámicas de trabajo en equipo	3 dinámicas grupales programadas	Director de talento humano	Encuestas y registros
Monitoreo del ambiente laboral	Seguimiento a las relaciones laborales	4 evaluaciones laborales planificadas	Directora administrativa	Informes y encuestas

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Plan de seguimiento y monitoreo.

Tabla 25

Seguimiento de desmotivación laboral

Desmotivación laboral

Estrategias	Actividad	Indicadores	Responsable	Medio de verificación
Fortalecer la motivación laboral	Implementar reconocimientos al desempeño, cumplimiento de funciones y años de servicio	1 reconocimiento anual programado	Directora administrativa	Certificados y encuestas
Reconocimiento institucional	Entrega de certificados y menciones honoríficas	1 entrega anual de certificados programada	Directora administrativa	Registros y fotografías
Motivación del personal	Actividades motivacionales e integración laboral	2 actividades motivacionales planificadas	Director de talento humano	Registros de asistencia

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Plan de seguimiento y monitoreo.

Tabla 26

Seguimiento de condiciones ergonómicas

Condiciones ergonómicas y bienestar laboral

Estrategias	Actividad	Indicadores	Responsable	Medio de verificación
Mejorar las condiciones ergonómicas	Acomodar los espacios de trabajo, sillas y equipos administrativos para brindar mayor comodidad al personal y prevenir el cansancio físico	1 vez al año cambiar el espacio de los equipos de trabajo	Directora administrativa	Informes técnicos y fotografías
Prevención de fatiga física	Implementar recomendaciones ergonómicas para el personal	2 recomendaciones ergonómicas programadas	Director de talento humano	Encuestas y registros
Supervisión de espacios laborales	Monitoreo de las áreas administrativas	2 supervisiones semestrales planificadas	Directora administrativa	Informes técnicos
Fortalecer el bienestar físico	Charlas sobre salud ocupacional	4 charlas anuales programadas	Director de talento humano	Registros de asistencia y fotografías

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Plan de seguimiento y monitoreo.

5.7 Resultados esperados

Tabla 27
Resultados de comunicación

Problema: Comunicación interna		
Estrategias	**Actividades**	**Resultados esperados**
Fortalecer la comunicación interna	Realizar reuniones entre departamentos para mejorar la coordinación y comunicación de la información	Mejorar la coordinación y transmisión de información entre las áreas administrativas, alcanzando un cumplimiento esperado del 92%.
Monitoreo de la comunicación interna	Seguimiento al flujo de información institucional	Fortalecer el control y efectividad de los procesos comunicacionales dentro de la institución, alcanzando un cumplimiento esperado del 85%.
Eliminación de barreras comunicacionales	Espacios de diálogo entre el personal administrativo	Reducir las dificultades en la comunicación interna mediante la participación activa del personal, con un cumplimiento esperado del 75%.
Fortalecer la comunicación efectiva	Capacitaciones sobre comunicación y charlas motivacionales	Mejorar la convivencia laboral y la resolución de conflictos entre compañeros, logrando un cumplimiento esperado del 90%.

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Resultados esperados de la propuesta.

Tabla 28

Resultados de sobrecarga laboral

Problema: Sobrecarga laboral y estrés laboral		
Estrategias	**Actividades**	**Resultados esperados**
Disminuir los efectos que causa la sobrecarga laboral	Implementación de pausas activas	Disminuir el cansancio físico y el estrés laboral del personal administrativo, alcanzando un cumplimiento esperado del 88%.
Manejo del estrés laboral	Charlas sobre bienestar emocional	Fortalecer el bienestar emocional y la estabilidad laboral del personal, con un cumplimiento esperado del 83%.
Bienestar laboral	Jornadas de relajación y convivencia laboral	Promover un ambiente laboral más participativo y estable mediante actividades de integración, alcanzando un 67% de cumplimiento esperado.
Control de fatiga laboral	Tiempos de descanso durante la jornada laboral	Reducir el agotamiento físico y mental del personal administrativo mediante la aplicación de tiempos de descanso, logrando un cumplimiento esperado del 90%.

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Resultados esperados de la propuesta.

Tabla 29

Resultado de relaciones interpersonales

Problema: Relaciones interpersonales y trabajo en equipo		
Estrategias	**Actividades**	**Resultados esperados**
Mejorar las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo	Desarrollar talleres de integración, convivencia laboral y actividades grupales	Fortalecer las relaciones laborales y el compañerismo entre el personal administrativo, alcanzando un cumplimiento esperado del 85%.
Fortalecer la convivencia laboral	Realizar actividades recreativas grupales	Mejorar la convivencia y participación grupal dentro del área administrativa, logrando un cumplimiento esperado del 80%.
Fortalecer el trabajo colaborativo	Dinámicas de trabajo en equipo	Incrementar la colaboración y participación del personal en actividades grupales, obteniendo un cumplimiento esperado del 87%.
Monitoreo del ambiente laboral	Seguimiento a las relaciones laborales	Identificar y controlar oportunamente dificultades dentro del ambiente laboral, alcanzando un cumplimiento esperado del 90%.

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Resultados esperados de la propuesta.

Tabla 30

Resultado de desmotivación laboral

Problema: Desmotivación laboral		
Estrategias	**Actividades**	**Resultados esperados**
Fortalecer la motivación laboral	Implementar reconocimientos al desempeño, cumplimiento de funciones y años de servicio	Fortalecer la motivación y compromiso institucional mediante el reconocimiento al desempeño laboral, alcanzando un cumplimiento esperado del 100%.
Reconocimiento institucional	Entrega de certificados y menciones honoríficas	Promover la valoración del esfuerzo y permanencia laboral del personal administrativo, logrando un cumplimiento esperado del 100%.
Motivación del personal	Actividades motivacionales e integración laboral	Incrementar la satisfacción y participación del personal administrativo en actividades institucionales, alcanzando un cumplimiento esperado del 85%.

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Resultados esperados de la propuesta.

Tabla 31

Resultado de condiciones ergonómicas

Problema: Condiciones ergonómicas y bienestar laboral		
Estrategias	**Actividades**	**Resultados esperados**
Mejorar las condiciones ergonómicas	Acomodar los espacios de trabajo, sillas y equipos administrativos para brindar mayor comodidad al personal y prevenir el cansancio físico	Mejorar la comodidad y funcionalidad de los espacios administrativos, alcanzando un cumplimiento esperado del 100%.
Prevención de fatiga física	Implementar recomendaciones ergonómicas para el personal	Disminuir molestias físicas y el cansancio laboral mediante la aplicación de medidas ergonómicas, logrando un cumplimiento esperado del 80%.
Supervisión de espacios laborales	Monitoreo de las áreas administrativas	Fortalecer el control y mejoramiento continuo de las condiciones laborales dentro de la institución, obteniendo un cumplimiento esperado del 90%.
Fortalecer el bienestar físico	Charlas sobre salud ocupacional	Promover la prevención de riesgos y el cuidado de la salud ocupacional del personal administrativo, alcanzando un cumplimiento esperado del 75%.

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Resultados esperados de la propuesta.

5.8 Presupuesto

Tabla 32
Presupuesto

Estrategias	Recursos	Presupuesto anual
Mejorar la comunicación interna	Preparación de material de apoyo	$12,00
	Material de impresión y oficina	$24,00
	Material de escritura	$12,00
	Apoyo logístico para reuniones	$96,00
Disminuir los efectos que causa la sobrecarga laboral y el estrés laboral	Recursos audiovisuales para capacitaciones	$48,00
	Material de hidratación y apoyo	$72,00
	Recursos para pausas activas y dinámicas laborales	$60,00
	Material de apoyo para bienestar laboral	$48,00
	Recursos recreativos y de relajación	$72,00
	Material informativo sobre manejo del estrés	$36,00
Mejorar las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo	Preparación de material didáctico	$60,00
	Equipos y materiales de apoyo para talleres	$48,00
	Recursos recreativos y dinámicas grupales	$72,00
	Material de integración laboral	$48,00
	Apoyo logístico para actividades grupales	$60,00

Fortalecer la motivación laboral	Elaboración de reconocimientos	$48,00
	Elaboración de certificados	$60,00
	Material para eventos de reconocimiento	$72,00
	Recursos logísticos para premiaciones	$60,00
Mejorar las condiciones ergonómicas y bienestar laboral	Adecuación de mobiliario ergonómico	$600,00
	Mejoramiento de iluminación y espacios	$180,00
	Mantenimiento de equipos administrativos	$240,00
	Material ergonómico complementario	$96,00
	Recursos para salud ocupacional	$72,00
	TOTAL	**$2.196,00**

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.
Nota: Presupuesto de la propuesta

CONCLUSIONES

- Los resultados de la investigación muestran que el clima laboral en el área administrativa tiene varias dificultades que afectan el trabajo diario. La comunicación interna no siempre funciona bien porque la información no llega a todos y las instrucciones a veces son confusas, lo que provoca retrasos en sus tareas, los conflictos entre compañeros surgen por diferencias personales dificultando el trabajo en equipo, también se encontró que la desmotivación aparece porque no hay suficiente reconocimiento ni incentivos, y esto hace que algunos empleados pierdan interés, por último, la sobrecarga laboral se da porque hay demasiadas tareas lo que genera cansancio y estrés, estos factores muestran que un ambiente laboral poco favorable provoca errores y hace que el personal se sienta menos satisfecho con su trabajo.
- Al revisar la parte teórica sobre el clima laboral, se pudo comprender cómo diferentes factores influyen en el desempeño del personal administrativo, se observó que una comunicación clara ayuda a que todos entiendan sus tareas y no haya confusiones, tal como lo indican Chiavenato y Robbins & Judge. La motivación y el reconocimiento son clave, porque cuando los trabajadores sienten que su esfuerzo se valora, se comprometen más, según la teoría de Herzberg, además, las relaciones entre compañeros y el liderazgo influyen mucho en la satisfacción y en la forma en que el equipo colabora, tal como plantean los modelos JD–R y de liderazgo transformacional, finalmente, la sobrecarga de tareas también afectan el rendimiento, ya que una carga sin descansos genera cansancio y estrés, afectando el rendimiento de los empleados.
- La investigación realizada evidencia que el clima laboral del IESS es deficiente por lo tanto se plantea una propuesta, con estrategias orientadas a mejorar la comunicación, fortalecer las relaciones interpersonales, implementar pausas activas y reconocer el desempeño laboral, fomentando el compromiso y la satisfacción del personal administrativo; con la finalidad de mejorar la situación actual del clima laboral del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Guaranda.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar acciones que ayuden a mejorar no solo la comunicación, sino también las relaciones entre compañeros, la motivación y la organización del trabajo, organizar reuniones periódicas entre departamentos, crear canales claros de información y espacios de diálogo donde el personal pueda expresar sus inquietudes y resolver conflictos, también es importante reconocer el esfuerzo de los trabajadores mediante incentivos o menciones, y planificar mejor las tareas para evitar la sobrecarga, de esta manera, se fomentará un ambiente laboral más positivo, donde los empleados se sientan valorados, motivados y puedan realizar sus funciones de manera eficiente y con satisfacción.
- Se sugiere aumentar la motivación y el reconocimiento del personal mediante incentivos, certificados, reconocimientos al desempeño y actividades de integración, estas acciones buscan valorar el esfuerzo de cada empleado y del equipo y reforzar el compromiso con sus responsabilidades al reconocer y premiar el trabajo bien hecho, se mejora la satisfacción laboral, se reduce la desmotivación y se crea un ambiente en el que los empleados se sienten apreciados y motivados a participar activamente en el cumplimiento de los objetivos de la institución.
- Se recomienda ejecutar la propuesta ya que influye positivamente en el mejoramiento del clima laboral, incluyendo estrategias de integración laboral, reconocimiento del desempeño y optimización de condiciones ergonómicas, estas actividades están orientadas a reducir los efectos que causan la sobrecarga laboral, promover la colaboración entre compañeros de trabajo, mejorar el bienestar físico y emocional, para generar un entorno de trabajo más productivo.

BIBLIOGRAFÍA

Abad, Q., Vivanco, A., & Gadea, D. S. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica.* . Obtenido de https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstreams/da40f672-f31c-4fa7-84d0-fb8f4b7cefb2/download

Aguilar, M. M. (2022). *Influencia del clima organizacional en el desempeño del personal de las Unidades de Atención Primaria de Salud en Machala.* doi:http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19252

Albert, D. (2024). What do you mean by organizational structure? Acknowledging and harmonizing differences and commonalities in three prominent perspectives. *Journal of Organization Design,*, 1-11.

Aquiles, K., Azzoni, & Bortoluzzo. (2025). Financial constraints and firm efficiency: Further empirical evidence. *Finance Research Letters, 72*(106524).

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica.* Episteme.

Belloni, M., Carrino, L., & Meschi, E. (2022). The impact of working conditions on mental health: Novel evidence from the UK. . *Labour Economics*(102176), 76.

Bui, A. M., Zhu, D., & Kim, P. B. (2025). A comparative systematic review of empirical research into workplace friendship: Hospitality versus non-hospitality contexts. *International Journal of Hospitality Management*(104209).

Calderón, Y. S., Jaramillo, E. d., Sarango, L. d., & Rivera, P. L. (2025). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja. *Ciencia Latina , 9*(3). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.17842

Chiavenato, I. (2021). *Gestión del talento humano 5.ª ed.* McGraw-Hill Interamericana.

Chikán, A. (2022). Firm competitiveness: A general model and a manufacturing application. *International Journal of Production Economics*(108316), 243.

Crossman, J. (2023). *Workplace communication: Promoting workplace wellbeing and interpersonal relationships in multicultural contexts.* Routledge.

Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos 16.ª ed.* Pearson Educación.

Dumitriu, S., Bocean, C. G., Vărzaru, A. A., Al-Floarei, A. T., Sperdea, N. M., & Popescu, F. L. (2025). The role of the workplace environment in shaping employees' well-being. . *Sustainability, 17(6)*(2613).

Ecuador, A. N. (2008). *Articulo: 227: Constitución de la republica del Ecuador* . Obtenido de https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/constituciondelarepublicadelecuador-incluyereformas-consultapopular7demayo.pdf

Ecuador, A. n. (2008). *Constitucion de la republica del Ecuador* . Obtenido de https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/constituciondelarepublicadelecuador-incluyereformas-consultapopular7demayo.pdf

Ecuador., A. N. (2008). *Artículo: 33: Constitución de la República del Ecuador.* . Obtenido de https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/constituciondelarepublicadelecuador-incluyereformas-consultapopular7demayo.pdf

Ecuador., A. N. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público.* . Obtenido de https://www.asambleanacional.gob.ec/es/system/files/ley_organica_del_servicio_publico.pdf

Ecuador., M. d. (2024). *Código del Trabajo.* . Obtenido de https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/01/CODIGO_DEL_TRABAJO.pdf

Ecuador., M. d. (s.f.). *Ley Orgánica de Salud.* Obtenido de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf

Fuertes, O., & Camarero, A. (2002). Gestión estratégica de recursos humanos: una síntesis teóriica . *8*(3), 55-78.

Gajdzik, B., & Wolniak, R. (2022). Influence of Industry 4.0 projects on business operations: Literature and empirical pilot studies based on case studies in Poland. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 8(1)*, 44

García, J. C. (2021). Relaciones interpersonales en el entorno laboral y su impacto en el desempeño organizacional. *Revista Empresarial*, 55–68.

Gardey, G. S. (2019). Comportamiento humano en la organización.

Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). Comportamiento organizacional administración de personas y organizaciones.

Guerra, M. C., Gonzales, O. F., & Vaca, M. J. (2019). *Estudio sobre el servicio civil y la motivación de los empleados de carrera de entidades de la administración pública ecuatoriana.* Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG).

Gutiérrez, C. (2011). Los elementos de la investigación: Cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos. Cooperativa Editorial Magisterio.

IESS, I. E. (8 de 4 de 2022). *Informe de rendición de cuentas 2021 del Hospital Básico Guaranda. IESS.* Obtenido de https://www.iess.gob.ec/es/procesos-precontractuales/-/document_library_display/oV4M/view/18837064/116627?_110_INSTANCE_oV4M_redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fprocesos-precontractuales%2F-%2Fdocument_library_display%2FoV4M%2Fview%2F18837064%3F

Kaphle, S. A. (2023). Organizational structure and its impact on performance. *CDC Journal*, 165-176.

Lucio, P. K. (12 de 05 de 2021). *Repositorio de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil* . Obtenido de http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15938

McMahon, T. P. (2022). *Fostering employee buy-in through effective leadership communication.* . Routledge.

Melo, N. P. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones públicas. *Revista de Administración Pública,*, 123–140.

Mendoza, L. P. (2020). Ambiente laboral y bienestar de los trabajadores en organizaciones latinoamericanas. *Revista Latinoamericana de Administración*, 78–90.

Molin, D. L. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. *ECA Sinergia, 10*(1). doi:https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196

Mondy, W. (2010). Administración de recursos humanos. Decimoprimera edición

Ordóñez, Hernández, A. L., Iñiguez, & Iñiguez, A. E. (2023). *Análisis de la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital General Teófilo Dávila*. doi:http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/22340

Organization, W. H. (02 de 9 de 2024). *Mental health at work. World Health Organization*. Obtenido de https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052

Pandey, A. (2025). A systematic literature review on employee well-being: Mapping multi-level antecedents, moderators, mediators and future research agenda. *Acta Psychologica*(105080), 258.

Peña, H. (2018). Una construcción personalista del ambiente laboral como. En *Clima Organizacional* (pág. 25). Editorial UPSE.

Ramirez, K. A. (2024). Clima Organizacional: Evaluación y estrategias de intervención. Fondo Editorial para la Investigación Académica.

Robbins, S. P. (2021). *omportamiento organizacional 18.ª ed.*. . Pearson Educación.

Rojas, M. F. (2022). Factores del ambiente laboral y su impacto en el desempeño de los trabajadores. *Revista Científica Empresarial*, 21–30.

Rubiano, M. G. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica.* . Universidad Católica de Colombia.

Ruiz, D. S. (2021). Entorno laboral y rendimiento organizacional en empresas contemporáneas. . *Revista de Ciencias Administrativas*, 40–52.

Sackmann, S. A. (2022). *Culture in organizations: Development, impact and culture-mindful leadership.* Springer.

Salud, O. M. (2 de 09 de 2024). *World Health Organization*. Obtenido de https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2004). *Metodología de la investigación* . McGraw-Hill Interamericana .

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación (6.ª ed.).* McGraw-Hill Education.

Sanchez, E. (2021). DEFINICIÓN DE CLIMA.

Social., I. E. (s.f.). *Ley de Seguridad Social.* . Obtenido de https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33701/Ley_seguridad_social.pdf

Suleiman. (2023). Exploring work environment management boundaries using cognitive work analysis. . *Safety Science*(105944), 157.

Tonon, G. (2011). La utilización del método comparativo en estudios cualitativos en ciencia política y ciencias sociales. *Kairos* , *15*(27), 1-12.

Tummers, A. B. (31 de 12 de 2021). *Liderazgo y teoría de demandas y recursos laborales.* Obtenido de https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2021.722080/full

Verdezoto, J., & Barragán, C. (2024). Incidencia del Estrés Laboral, en los Servidores del Hospital. *Reincasol* , *3*(6), 4161-4178. doi:https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)4161-4178

Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. P. (2017). Administración de recursos .

Wijga, M., Beausaert, S., & Kyndt, E. (2025). What drives workplace learning: A systematic review of key antecedents. . *Journal of Workplace Learning, 37(9),* 90–113.

ANEXOS

Anexo 1

Cronograma de Tentativo (GANTT)

N°	Actividades	Mes 1 marzo				Mes 2 abril				Mes 3 mayo				Mes 4 junio				Mes 5 julio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Inscripción de los estudiantes en la UIC																				
2	Elaboración del perfil de investigación																				
3	Aprobación de la denuncia del tema de investigación																				
4	Elaboración del Capítulo I																				
5	Elaboración del Capítulo II																				
6	Elaboración del Capítulo III																				
7	Entrega del Capítulo I al III																				
8	Corrección del Capítulo II y III																				
9	Diseño y aplicación de encuestas																				
10	Aplicación de entrevistas																				

11	Tabulación de resultados																				
12	Análisis e interpretación de resultados																				
13	Elaboración del Capítulo IV																				
14	Elaboración del Capítulo V																				
15	Elaboración de conclusiones y recomendaciones																				
16	Revisión y corrección final de tesis																				
17	Entrega final de la investigación																				
18	Defensa de la tesis																				

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.

Anexo 2

Presupuesto ejecutado

PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN			
Recursos	**Cantidad**	**Valor Unitario**	**Valor Total**
Materiales			
Laptop	2	400	800
Internet			25
Suministros de oficina			
Impresiones	200	0,1	20
Copias	100	0,05	5
Anillados	6	2,5	15
Esferos	5	0,5	2,5
Carpetas	4	1,5	6
Actividades			0
Alimentación	2	15	30
Pasajes	20	0,25	5
Imprevistos	1	10	10
TOTAL			918,5

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.

Anexo 3
Formato de encuesta
ENCUESTA

Objetivo: Determinar la influencia del clima laboral en el rendimiento del personal administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), provincia Bolívar, ciudad Guaranda, durante el año 2026.

Instrucción: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X la opción que considere más adecuada según su criterio.

Comunicación interna

1. ¿Existen problemas de comunicación interna en su área de trabajo?

Siempre ◯

A veces ◯

Nunca ◯

2. ¿Con qué frecuencia los problemas de comunicación interna afectan el desarrollo de sus actividades laborales?

Siempre ◯

A veces ◯

Nunca ◯

3. ¿Cómo considera las instrucciones que recibe de sus superiores?

Claras ◯

Poco claras ◯

Nada claras ◯

4. ¿La falta de información oportuna dificulta el cumplimiento de sus funciones?

Mucho ◯

Poco ◯

Nada ◯

Relaciones interpersonales

5. ¿Existen problemas en la relación entre compañeros dentro de su área de trabajo?

Siempre ◯

A veces ◯

Nunca ◯

6. ¿En qué medida los conflictos entre compañeros afectan el desarrollo normal de sus actividades laborales?

Mucho ◯

Poco ◯

Nada ◯

7. ¿Cómo considera el nivel de respeto entre compañeros en su área de trabajo?

Bueno ◯

Regular ◯

Deficiente ◯

Liderazgo y apoyo institucional

8. ¿Existen dificultades en la forma en que sus superiores dirigen al personal administrativo?

Siempre ◯

A veces ◯

Nunca ◯

9. ¿La forma de dirección de sus superiores afecta el ambiente de trabajo en su área?

Mucho ◯

Poco ◯

Nada ◯

10. ¿Con qué frecuencia sus superiores escuchan las inquietudes o sugerencias del personal administrativo?

Siempre ◯

A veces ◯

Nunca ◯

Motivación y reconocimiento

11. ¿Existe desmotivación laboral en su área de trabajo?

Siempre ◯

A veces ◯

Nunca ◯

12. ¿En qué medida la falta de reconocimiento por parte de las autoridades afecta su desempeño laboral?

Mucho ◯

Poco ◯

Nada ◯

Condiciones de trabajo

13. ¿Existe sobrecarga laboral en su área de trabajo?

Siempre ◯

A veces ◯

Nunca ◯

14. ¿En qué medida la sobrecarga laboral afecta el desarrollo de sus actividades?

Mucho ◯

Poco ◯

Nada ◯

15. ¿Cómo considera la disponibilidad de recursos y materiales necesarios para cumplir sus funciones?

Suficiente ◯

Poco suficiente ◯

Insuficiente ◯

Anexo 4
Formato de la entrevista
ENTREVISTA

Objetivo de la entrevista:

Obtener información sobre la situación actual del clima laboral y su influencia en el rendimiento del personal administrativo del Hospital IESS Guaranda.

Datos informativos:

Institución: Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Guaranda

Área: Administrativa

Nombre del entrevistado(a): _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Preguntas

1. ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo actual del área administrativa del Hospital IESS Guaranda?

---

2. ¿La institución brinda capacitaciones al personal administrativo para fortalecer sus conocimientos y mejorar el desempeño laboral?

---

3. ¿Cómo evalúa la comunicación interna entre autoridades y personal administrativo?

---

4. ¿Cómo considera que son las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo dentro del área administrativa?

---

5. ¿Ha identificado situaciones de desmotivación, estrés o sobrecarga laboral en el personal administrativo?

---

6. ¿De qué manera considera que el clima laboral influye en el rendimiento del personal administrativo?

---

7. ¿Qué consecuencias puede generar un inadecuado clima laboral en el cumplimiento de tareas, la productividad o la calidad del trabajo?

---

8. ¿Qué estrategias considera necesarias para mejorar el clima laboral y fortalecer el rendimiento del personal administrativo?

Anexo 5

Cálculo de los resultados esperados

Actividad	Planificado	Ejecutado	Resultado (%)
Reuniones entre departamentos	12	11	92%
Seguimiento del flujo de información	2	1,7	85%
Espacios de diálogo	4	3	75%
Capacitaciones sobre comunicación	2	1,8	90%
Pausas activas	48	42	88%
Charlas sobre bienestar	6	5	83%
Jornadas de relajación	3	2	67%
Tiempos de descanso	2	1,8	90%
Talleres de integración	2	1,7	85%
Actividades recreativas	2	1,6	80%
Dinámicas grupales	3	2,4	80%
Seguimiento a las relaciones laborales	4	3,6	90%
Reconocimientos laborales	1	1	100%
Certificados	1	1	100%
Actividades motivacionales	2	1,7	85%
Adecuación de espacios	1	1	100%
Recomendaciones ergonómicas	2	1,6	80%
Supervisión áreas administrativas	2	1,8	90%
Charlas de salud ocupacional	4	3	75%

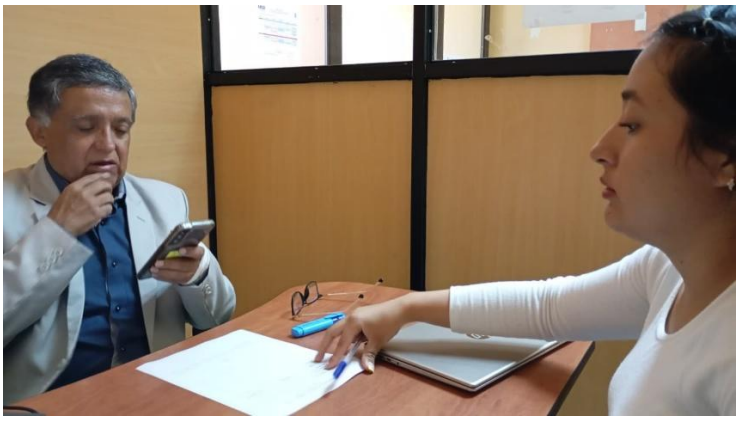
Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.

Anexo 6

Evidencias de la asistencia a tutorías

Figura 18

Tutorías con el director



Nota: Evidencia de la asistencia a tutorías con el director: Ing. Jorge Goyes.

Figura 19

Tutorías con el primer par académico



Nota: Evidencia de la asistencia a tutorías con el primer par académico: Lic. Gina Acebo.

Figura 20

Evidencia de las tutorías con el segundo par académico



Nota: Evidencia de la asistencia a tutorías con el segundo par académico: Econ. Sergio Fierro.

Anexo 7

Evidencia de las encuestas

Figura 21

Evidencia de las encuestas



Nota: Evidencia de la realización de las encuestas al personal administrativo del IEES.

Anexo 8

Matriz de la metodología

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TIPO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA (FECHAS)	EVIDENCIAS	RESPONSABLES
¿Cómo influye el clima laboral en el rendimiento del personal administrativo del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS),	Determinar la influencia del clima laboral en el rendimiento del personal administrativo del Instituto Ecuatoriano de	1. Analizar la situación actual del clima laboral y su influencia en el rendimiento del personal administrativo del IESS.	Investigación descriptiva y de campo con enfoque cuantitativo.	Método inductivo-deductivo y analítico-sintético.	Encuesta	Cuestionario	Revisión bibliográfica, diseño del cuestionario y aplicación de encuestas.	Marzo - Abril 2026	Encuestas, tablas estadísticas, gráficos y registros bibliográficos.	Daniela Guevara y Carolina Mestanza

Provincia Bolívar, Ciudad Guaranda, 2026?	Seguridad Social (IESS), provincia Bolívar, ciudad Guaranda, durante el año 2026.	2. Describir los fundamentos teóricos relacionados con el clima laboral y el rendimiento del personal administrativo.	Investigación bibliográfica y documental.	Método analítico-sintético.	Revisión documental	Fichas bibliográficas	Búsqueda, recopilación y análisis de información científica.	Marzo - Abril 2026	Artículos científicos, libros y tesis consultadas.	Daniela Guevara y Carolina Mestanza
		3. Diseñar una propuesta orientada a mejorar el clima laboral del IESS en la provincia Bolívar.	Investigación propositiva.	Método deductivo.	Análisis de resultados	Matriz de estrategias	Elaboración de estrategias, actividades, cronograma y presupuesto de la propuesta.	Mayo - Junio 2026	Propuesta elaborada y matrices diseñadas.	Daniela Guevara y Carolina Mestanza

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.

Anexo 9

Matriz de definición de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	MÉTODO	TÉCNICAS	ÍNDICE	ÍTEMS	OPCIONAL
Independiente: Clima laboral	El clima laboral es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores sobre el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, la comunicación y las condiciones organizacionales que influyen en su desempeño (Chiavenato, 2017).	Se medirá mediante la percepción del personal administrativo sobre la comunicación, relaciones interpersonales, motivación y condiciones laborales.	Comunicación organizacional, relaciones interpersonales, motivación laboral, condiciones de trabajo.	Analítico-sintético	Encuesta	Capítulo II	1 al 15	Autores principales: Chiavenato, Robbins y Judge

Dependiente: Rendimiento del personal administrativo	El rendimiento laboral se refiere al nivel de desempeño, eficiencia y cumplimiento de funciones de los trabajadores para alcanzar los objetivos institucionales (Robbins & Judge, 2013).	Se evaluará a través del cumplimiento de actividades, calidad del trabajo y eficiencia laboral.	Cumplimiento de actividades, productividad, eficiencia laboral.	Analítico-sintético	Encuesta	Capítulo II	16 al 20	Autores principales: Robbins y Judge

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.

Anexo 10

Matriz de seguimiento de fuentes consultadas

No	Tipo de fuente consultada	Tema	Autores	Año	Aspectos que aporta al estado del arte	Citación Normas APA	Referencia Normas APA
1	Libro	Clima organizacional y desempeño laboral	Chiavenato, I.	2021	Fundamenta la influencia del clima laboral en el comportamiento, motivación y desempeño de los trabajadores, constituyéndose en la base teórica principal de la investigación.	(Chiavenato, 2021)	Chiavenato, I. (2021). *Gestión del talento humano* (5.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
2	Libro	Comportamiento organizacional	Robbins, S. P.	2021	Explica cómo el clima laboral, la motivación y las relaciones interpersonales influyen en el rendimiento y satisfacción de los empleados.	(Robbins, 2021)	Robbins, S. P. (2021). *Comportamiento organizacional* (18.ª ed.). Pearson Educación.

3	Documento institucional	Salud mental en el trabajo	Organización Mundial de la Salud	2024	Analiza los efectos del estrés laboral y las condiciones de trabajo sobre el bienestar físico y emocional de los trabajadores.	(Organización Mundial de la Salud, 2024)	Organization, W. H. (2024). *Mental health at work*. World Health Organization.
4	Libro	Comunicación organizacional	Crossman, J.	2023	Destaca la importancia de la comunicación efectiva para fortalecer las relaciones laborales y mejorar el clima organizacional.	(Crossman, 2023)	Crossman, J. (2023). *Workplace communication: Promoting workplace wellbeing and interpersonal relationships in multicultural contexts*. Routledge.
5	Artículo científico	Clima organizacional y desempeño laboral	Molin, D. L.	2019	Evidencia la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo	(Molin, 2019)	Molin, D. L. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. ECA Sinergia, 10(1). https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196

					en instituciones públicas.		
6	Artículo científico	Estrés laboral en instituciones de salud	Verdezoto, J., & Barragán, C.	2024	Aporta evidencia sobre la incidencia del estrés laboral en el desempeño y bienestar de los servidores hospitalarios.	(Verdezoto & Barragán, 2024)	Verdezoto, J., & Barragán, C. (2024). Incidencia del estrés laboral en los servidores del Hospital. Reincasol, 3(6), 4161-4178. https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)4161-4178

Elaborado por: Daniela Guevara & Carolina Mestanza.

Anexo 11
Carta de aceptación de la empresa (IESS Guaranda)

Anexo 12
Certificado de antiplagio

Anexo 13
Captura de antiplagio Compilatio