



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Título de la Investigación:

Diagnóstico del Clima Laboral del Área de Atención al Cliente del IESS “Los Esteros”
de la Ciudad de Manta, 2021

Autora: Cajape Robles Konny Jamilex.

Tutora: Ing. Karla Rosanna Marcillo Pin, Mg.


Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera de Administración de Empresas

Manta - Manabí - Ecuador

Agosto, 2022

Certificación

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	REVISIÓN: 2
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el Proyecto de Investigación, bajo la autoría de la estudiante Cajape Robles Konny Jamilex, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, periodo académico 2022-2023(1), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es "Diagnostico del Clima Laboral del Área de Atención al Cliente del IESS "Los Esteros" de la ciudad de Manta 2021".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 29 de julio de 2022.

Lo certifico,



Ing. Karla Rosanna Marcillo Pin, Mg.
Docente Tutora
Área: Administración

Certificado de Similitudes de Originalidad



Administración de Empresas
Facultad Ciencias Administrativas

CERTIFICADO DE SIMILITUDES DE ORIGINALIDAD

Manta, 29 de julio del 2022

Se informa el resultado del análisis de similitud y coincidencia "Ouriginal" al que fue sometido el proyecto de investigación para la obtención del título de tercer nivel en Licenciatura de Administración de Empresas de la estudiante Cajape Robles Konny Jamilex con el tema "Diagnostico del Clima Laboral del Área de Atención al Cliente del IESS "Los Esteros" de la ciudad de Manta, 2021". Su análisis presenta el 1% de similitud y coincidencia con otros documentos, para su constancia adjunto resultado del análisis debidamente revisado.

Por consiguiente, como tutora del presente trabajo de Titulación dejo constancia de este resultado:

Ouriginal

Document Information

Analyzed document	Proyecto de Investigacion Konny Cajape 28 julio pdf (D142491020)
Submitted	7/28/2022 4:08:00 PM
Submitted by	Karla Rosanna Marcillo Pin
Submitter email	karla.marcillo@ulearn.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	karla.marcillo@ulearn@analysis.orkund.com

Lo certifico,

Ing. Karla Rosanna Marcillo Pin, Mg.
Docente Tutor

Declaración de autoría

Yo Cajape Robles Konny Jamilex, egresada de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera Administración de Empresas, libre y voluntariamente declaro que la responsabilidad del contenido de la presente tesis titulada “Diagnostico del clima laboral del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” de la ciudad de Manta, 2021”, me corresponde exclusivamente a mí, y a nadie más que a mí.

Konny Cajape R.

Cajape Robles Konny Jamilex
C.I.: 1315401396

Aprobación del Trabajo de Investigación por el Tribunal

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación del trabajo de titulación sobre el tema **“Diagnóstico del Clima Laboral del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” de la ciudad de Manta, 2021”**, elaborado por la egresada Konny Jamilex Cajape Robles, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Carrera Administración de Empresas.

Econ. Cesar Raúl Alarcón Chávez
Presidente del tribunal

Ing. Byron Coral Almeida
Miembro del Tribunal 1

Ing. Carmen Bayas Zambrano, Mg
Miembro del tribunal

Dedicatoria

Dedico este trabajo en primer lugar a nuestro creador, porque ha sido mi guía en cada paso que doy, ha bendecido toda mi etapa estudiantil, dándome fe y sabiduría para llegar hasta donde estoy.

En segundo lugar, a mis padres, porque han sido mi apoyo incondicional en todo momento, hemos reído, hemos llorado, pero siempre con sus palabras de aliento e continuado, además ellos supieron formarme con grandes principios y valores para convertirme en la persona que soy en la actualidad.

En tercer lugar, a mi hija, ese ser tan pequeño e indefenso que, con tan solo una mirada, provoca muchos sentimientos en mí, por ser el motivo que me empuja a seguir adelante y lograr todo lo que me he propuesto en beneficio de ella.

Y a todos quienes de una u otra forma me han dado un consejo de que continúe sin mirar atrás, que sea el orgullo de mis padres, en pago de todo lo que ellos han podido brindarme.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, ya que por sus bendiciones día a día, pude llegar hasta esta etapa en mi vida, siendo ejemplo para las demás generaciones de mi familia, en especial para mi hija.

También, quiero agradecer a mis padres, por apoyarme tanto económicamente como moralmente, por ser quienes me impulsan día a día a cumplir mis objetivos, y no detenerme ante ningún obstáculo que se presente en el camino, a saber, romper barreras y lograr tener éxito en la vida.

También agradezco a cada uno de los docentes que tuve durante todos estos diez semestres, por los conocimientos impartidos dentro y fuera de clase, para poder aplicarlos en el campo laboral, y tener un buen rendimiento, en nuestra formación.

A mi tutora la Ing. Karla Marcillo, quien me ha guiado en el proceso de este trabajo, sacrificando hasta los fines de semana por brindarme una tutoría, también ha sido paciente y hemos sabido resolver las cosas juntas.

Índice General

Certificación	ii
Certificado de Similitudes de Originalidad.....	iii
Declaración de autoría	iv
Aprobación del Trabajo de Investigación por el Tribunal	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice de tablas	xiii
Índice de Figuras.....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
Introducción	17
1. Tema de Investigación	18
2. Diseño Teórico.....	18
2.1. El Problema.....	18
2.2. Planteamiento del Problema.....	18
2.3. Formulación del Problema	19
2.3.1. Problema General.....	19
2.3.2. Problemas Específicos	20
2.4. Formulación del Objeto de la Investigación	20

2.5.	Formulación de los Objetivos de la Investigación	20
2.5.1.	Objetivo General.....	20
2.5.2.	Objetivos Específicos.....	21
2.6.	Delimitación.....	21
2.6.1.	Delimitación Espacial	21
2.6.2.	Delimitación Temporal	22
2.6.3.	Delimitación Conceptual	22
2.7.	Formulación de la Hipótesis.....	22
2.7.1.	Hipótesis General.....	22
2.7.2.	Hipótesis Especificas	22
2.8.	Determinacion de las Variables.....	23
2.9.	Matriz de Consistencia.....	24
2.10.	Justificación de la Investigación.....	25
3.	Marco Teórico.....	26
3.1.	Antecedentes Investigativos.....	26
3.2.	Bases Teóricas.....	32
3.2.1.	Institución Publica	32
3.2.2.	Definiciones del Clima Laboral	32
3.2.3.	Importancia del Clima Laboral	33
3.2.4.	Tipos de Clima Laboral	35

3.2.5.	Diagnóstico del Clima Laboral	37
3.2.6.	Dimensiones del Clima Laboral.....	38
3.2.7.	Departamento de Atención al Cliente	39
3.2.8.	Objetivos del Departamento de Atención al Cliente.....	40
3.2.9.	Funciones principales del Departamento de Atención al Cliente	41
3.2.10.	¿Cómo es el perfil profesional de Atención al Cliente?.....	43
3.2.11.	Endomarketing	45
3.2.12.	Exomarketing	46
3.2.13.	IESS “Los Esteros”	46
4.	Diseño Metodológico.....	49
4.1.	Modalidad de Investigación	49
4.2.	Tipo de Investigación.....	49
4.3.	Población de Estudio.....	50
4.4.	Tamaño de Muestra.....	51
4.5.	Técnicas de recolección de datos	52
5.	Diagnostico	52
5.1.	Análisis e interpretación de la información.....	52
5.2.	Resultados de la entrevista a los 2 trabajadores del área.....	52
5.2.1.	¿Está usted de acuerdo con su horario de trabajo?	53
5.2.2.	¿Existe trabajo en equipo dentro de esta área?	53

5.2.3.	¿Recibe motivación de parte de la institución?.....	53
5.2.4.	¿Recibe capacitación personal de parte de la institución?	53
5.2.5.	¿Usted considera que dentro de esta área cuentan con las herramientas necesarias para ejercer sus actividades?.....	53
5.3.	Resultados de la encuesta a los usuarios	54
5.3.1.	Genero.....	54
5.3.2.	Edad	55
5.3.4.	¿Considera correcto el horario de trabajo que tiene el área de atención al cliente de la institución?	56
5.3.5.	¿Cómo calificaría la atención recibida?.....	57
5.3.6.	¿Usted como usuario de esta institución, de acuerdo a la atención que recibió en el área de atención al cliente, considera que los trabajadores muestran motivación al realizar esta acción?.....	58
5.3.7.	¿Usted como usuario de esta institución, de acuerdo a la atención que recibió en el área de atención al cliente, considera que los trabajadores están capacitados para realizar esta actividad?.....	59
5.4.	Comprobación de hipótesis	59
6.	Propuesta.....	61
6.1.	Título de la Propuesta.....	61
6.2.	Objetivos	61
6.2.1.	Objetivo General.....	61

6.2.2. Objetivos específicos	61
6.2.3. Descripción de la propuesta	61
7. Conclusiones	63
8. Recomendaciones	64
Bibliografía	65
Anexos	70

Índice de tablas

Tabla 1.-Matriz de Consistencia	24
Tabla 2.-Genero	54
Tabla 3.- Edad.....	55
Tabla 4.- Atención al cliente.....	56
Tabla 5.- Horario de trabajo.....	56
Tabla 6.- Calificación de la atención	57
Tabla 7.-Motivación.....	58
Tabla 8.-Capacitación	59
Tabla 9.- Estrategias.....	62

Índice de Figuras

Figura 1.-Organigrama de la empresa.....	48
Figura 2.-Genero.....	54
Figura 3.-Edad.....	55
Figura 4.-Atención al Cliente.....	56
Figura 5.-Horario de Trabajo	57
Figura 6.-Calificación de la atención	57
Figura 7.-Motivación	58
Figura 8.-Capacitación.....	59

Resumen

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo determinar la manera en la que se desarrolla el clima laboral del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” de la ciudad de manta y su influencia en la atención brindada a sus usuarios.

En el estudio de este trabajo se aplicó la metodología perteneciente a la investigación de campo, y en el tipo de investigación, se utilizó; la cualitativa, cuantitativa y exploratoria, para poder obtener toda la información posible.

En cuanto a la población, estuvo constituida por los trabajadores del área y los usuarios que a diario asisten a esta institución, en la que se tomó como muestra un total de 72000 usuarios en el año. Se utilizó la técnica de la encuesta la misma que iba dirigida a los usuarios, encuestando a 73 personas y la técnica de la entrevista dirigida a los trabajadores del área.

Mediante los resultados obtenidos, a través de la encuesta y la entrevista aplicada, se detectó, que, al no recibir motivación y capacitación personal en un tiempo determinado, y el no dar una buena atención a los usuarios, produce que no se tenga un ambiente y un clima laboral agradable, por lo que se planteó estrategias, para solucionar estos problemas.

Palabras Claves: Clima Laboral, Motivación, Capacitación Personal, Atención al usuario.

Abstract

The objective of this titling work was to determine the way in which the work environment of the customer service area of the IESS "Los Esteros" in the city of Manta develops and its influence on the care provided to its users.

In the study of this work, the methodology belonging to field research was applied, and in the type of research, it was used; the qualitative, quantitative and exploratory, in order to obtain all the possible information.

Regarding the population, it was constituted by the workers of the area and the users who daily attend this institution, in which a total of 72,000 users were taken as a sample in the year. The same survey technique was used that was aimed at users, surveying 73 people and the interview technique aimed at workers in the area.

Through the results obtained, through the survey and the applied interview, it was detected that, by not receiving motivation and personal training in a certain time, and not giving good attention to users, it produces that there is no environment and a pleasant work environment, for which strategies were proposed to solve these problems.

Keywords: Labor Climate, Motivation, Personal Training, User Service

Introducción

En la actualidad el ambiente interno dentro de una organización es un tema de gran importancia, ya que por medio de este podemos percibir o conocer la situación en la que se encuentran los empleados de dicha institución; el clima laboral es un elemento que no se puede palpar pero que sin duda alguna afecta las actividades dentro de cualquier área de la organización, hasta el punto de que no se llega a cumplir con los objetivos propuestos dentro de la misma.

En virtud de lo anterior existe la necesidad de realizar un diagnóstico del clima laboral del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” de la ciudad de Manta, para conocer cómo se está desarrollando el mismo y con esto permitir que los directivos de dicha institución reflexionen sobre los aspectos que más impactan en la misma.

El interés de este trabajo viene dado por descubrir cuales son los motivos, para que no exista un buen clima laboral dentro del área de atención al cliente de esta institución, y poder así plantear nuevas alternativas que solucionen este problema.

Este trabajo se realizó mediante la investigación exploratoria, cualitativa, cuantitativa, de campo y la no experimental, utilizando la técnica de la entrevista y de la encuesta, para tabular y analizar los resultados obtenidos, y poder plantear una buena propuesta en beneficio de la institución.

1. Tema de Investigación

“Diagnóstico del Clima Laboral del Área de Atención al Cliente del IESS “Los Esteros” de la Ciudad de Manta, 2021”

2. Diseño Teórico

2.1.El Problema

Hoy en día, el mundo empresarial se encuentra en una constante competencia, ya que los clientes o usuarios cada vez más están ordenando, que se cumplan sus deseos o aspiraciones de manera más acelerada, haciendo que quizás la institución no cumplan al cien por ciento con sus objetivos, además también se pueden ver afectados los empleados de la misma, ya que al tener mucha más presión, no puedan cumplir al máximo con sus actividades, ocasionando que dicha institución no tenga una buena aceptación por parte de algunos clientes, y por ende vaya perdiendo a los mismos.

Debido a lo antes mencionado, es cuestión del personal que labora en la institución, tener buenas relaciones, para que de esta manera el clima laboral dentro de la misma propicie creatividad, compromiso y bienestar logrando brindar un servicio de mejor calidad.

Por ello se pretende realizar un diagnóstico del clima laboral en el área de atención al cliente del IESS “Los Esteros”, para de esta manera conocer cuál es la situación que se vive dentro de esta área de la institución, con el propósito de crear un plan con mejores alternativas, para contribuir a brindar una mejor atención y a tener un espíritu de compañerismo más renovado y eficiente.

2.2.Planteamiento del Problema

Ante un mundo de constante competencia global, la mayoría de las empresas, buscan cualquier alternativa para mantenerse latente en el mercado. Pero para esto necesitan contar con un personal capacitado y motivado, capaz de ayudar a cumplir al máximo los objetivos de la organización, para beneficio de toda la comunidad en general.

En la actualidad, toda institución presentara cambios en su ambiente laboral, estructura organizacional, planificación estratégica, gestión operativa y recursos con los que cuenta; teniendo como objetivo ser competitiva, además tener reconocimiento en el mercado, realizar innovaciones, para de esta manera conseguir una buena rentabilidad para la empresa, en la que los trabajadores puedan ser creativos, y de esta manera generen cambios dentro de la misma. (Robins y Judge, 2009 citado en Olivera, 2021)

Con base a lo anterior, existe la necesidad de realizar un diagnóstico del clima laboral en el área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” de Manta, para dar solución, creando un plan con mejores alternativas haciendo énfasis en las situaciones que se están presentando dentro del mismo, y que están permitiendo que haya quejas, por parte de los usuarios, al no sentirse a gusto con la atención brindada.

2.3. Formulación del Problema

2.3.1. Problema General

¿De qué manera se desarrolla el clima laboral dentro del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta y como este influye en la atención brindada hacia los usuarios?

2.3.2. Problemas Específicos

- ¿Debido al horario de trabajo que se maneja en el área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta, existen inconformidades en sus trabajadores?
- ¿Se les brinda motivación y capacitación personal a los trabajadores del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta?
- ¿Existe trabajo en equipo dentro del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta?
- ¿Se cuenta con equipos, muebles, materiales de oficina y material de aseo dentro del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta?
- ¿La manera en que se desarrolla el clima laboral del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta, afecta en la atención brindada a los usuarios?

2.4. Formulación del Objeto de la Investigación

El Objeto del presente Proyecto de Investigación es El Clima Laboral del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta.

2.5. Formulación de los Objetivos de la Investigación

2.5.1. Objetivo General

Determinar la calidad en la que se encuentra el Clima Laboral del área de atención al Cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta, y su influencia en la atención brindada a los usuarios.

2.5.2. Objetivos Específicos

- Conocer si el horario de trabajo que tiene el área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta, provoca incomodidades en sus trabajadores.
- Determinar si los empleados del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta reciben una adecuada motivación y capacitación personal.
- Establecer si existe trabajo en equipo y de qué manera se desarrolla entre los trabajadores del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta.
- Analizar los equipos, muebles, materiales de oficina y el material de aseo necesarios dentro del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta.
- Identificar si la manera en la que se desarrolla el clima laboral en el área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta, afecta la atención que reciben los usuarios.

2.6.Delimitación

Campo: Investigación

Área: Diagnostico del Área de Atención al Cliente

Aspecto: Clima Laboral

2.6.1. Delimitación Espacial

El Proyecto de Investigación se desarrollará en el IESS “Los Esteros”, ubicado en la ciudad de Manta, provincia de Manabí y en la Republica del Ecuador.

2.6.2. Delimitación Temporal

El periodo de análisis y estudio de esta investigación comenzó en noviembre de 2021, hasta julio 2022, en el cual se realizará un diagnóstico del Clima Laboral en el área de Atención al Cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta.

2.6.3. Delimitación Conceptual

Para el desarrollo de esta investigación se tendrá en cuenta varios temas referentes al clima laboral en el área de Atención al Cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta.

2.7. Formulación de la Hipótesis

2.7.1. Hipótesis General

Se desarrolla un clima laboral agradable dentro del Área de Atención al Cliente del IESS “Los “Esteros” de la ciudad de Manta y este influye positivamente en la atención brindada a sus usuarios.

2.7.2. Hipótesis Específicas

- El horario de trabajo que se maneja dentro del Área de Atención al Cliente del IESS “Los “Esteros” de la ciudad de Manta, influye en el clima laboral y en la realización de las actividades que desarrollan sus trabajadores.
- La motivación y la capacitación personal que reciben los trabajadores del Área de Atención al Cliente del IESS “Los “Esteros” de la ciudad de Manta, influyen en el clima laboral de dicha área.
- El trabajo en equipo en el que se desenvuelven los trabajadores del Área de Atención al Cliente del IESS “Los “Esteros” de la ciudad de Manta, influye en el clima laboral de la misma.

- La falta de equipos, muebles, materiales de oficina y material de aseo dentro del Área de Atención al Cliente del IESS “Los “Esteros” de la ciudad de Manta, influye en el clima laboral de esta área.
- La manera en la que se desarrolla el clima laboral del Área de Atención al Cliente del IESS “Los “Esteros” de la ciudad de Manta, influye en la atención que reciben sus usuarios.

2.8.Determinacion de las Variables

Variable Independiente: Clima Laboral

Variable Dependiente: Área de Atención al Cliente

2.9. Matriz de Consistencia

Tabla 1.-Matriz de Consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	VARIABLES DE ESTUDIO	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE (X): CLIMA LABORAL VARIABLE DEPENDIENTE (Y): AREA DE ATENCION AL CLIENTE	TIPO DE INVESTIGACION CUALITATIVA, CUANTITATIVA, EXPLORATORIA NO EXPERIMENTAL MODALIDAD DE INVESTIGACION INVESTIGACIÓN DE CAMPO TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS ENCUESTA ENTREVISTA UNIDAD DE ANALISIS AREA DE ATENCION AL CLIENTE DEL IESS "LOS ESTEROS"
¿De qué manera se desarrolla el clima laboral dentro del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta y como este influye en la atención brindada hacia los usuarios?	Determinar la calidad en la que se encuentra el Clima Laboral del área de atención al Cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta, y su influencia en la atención brindada a los usuarios.	Se desarrolla un clima laboral agradable dentro del Área de Atención al Cliente del IESS “Los “Esteros” de la ciudad de Manta y este influye positivamente en la atención brindada a sus usuarios.		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
¿Debido al horario de trabajo que se maneja en el área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta, existen inconformidades en sus trabajadores?	Conocer si el horario de trabajo que tiene el área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta, provoca incomodidades en sus trabajadores.	El horario de trabajo que se maneja dentro del Área de Atención al Cliente del IESS “Los “Esteros” de la ciudad de Manta, influye en el clima laboral y en la realización de las actividades que desarrollan sus trabajadores.		
¿Se les brinda motivación y capacitación personal a los trabajadores del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta?	Determinar si los empleados del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta reciben una adecuada motivación y capacitación personal.	La motivación y la capacitación personal que reciben los trabajadores del Área de Atención al Cliente del IESS “Los “Esteros” de la ciudad de Manta, influyen en el clima laboral de dicha área.		
¿Existe trabajo en equipo dentro del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta?	Establecer si existe trabajo en equipo y de qué manera se desarrolla entre los trabajadores del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta.	El trabajo en equipo en el que se desenvuelven los trabajadores del Área de Atención al Cliente del IESS “Los “Esteros” de la ciudad de Manta, influye en el clima laboral de la misma.		
¿Se cuenta con equipos, muebles, materiales de oficina y material de aseo dentro del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta?	Analizar los equipos, muebles, materiales de oficina y el material de aseo necesarios dentro del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta.	La falta de equipos, muebles, materiales de oficina y material de aseo dentro del Área de Atención al Cliente del IESS “Los “Esteros” de la ciudad de Manta, influye en el clima laboral de esta área		
¿La manera en que la se desarrolla el clima laboral del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta, afecta en la atención brindada a los usuarios?	Identificar si la manera en la que se desarrolla el clima laboral en el área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” ubicado en la ciudad de Manta, afecta la atención que reciben los usuarios.	La manera en la que se desarrolla el clima laboral del Área de Atención al Cliente del IESS “Los “Esteros” de la ciudad de Manta, influye en la atención que reciben sus usuarios.		

Elaborado por: Konny Cajape Robles

2.10. Justificación de la Investigación

Para poder lograr el éxito empresarial, es necesario desarrollar buenas alternativas, dentro del ambiente de trabajo, existiendo respeto y compañerismo para que se desarrolle desde otra perspectiva y que sus trabajadores se sientan motivados y satisfechos, ya que son pilares fundamentales dentro de la institución. Por lo tanto, estar pendiente del clima laboral que se desarrolla es de gran importancia, para conocer de donde provienen las causas de que exista un ambiente no agradable dentro de la institución.

Hoy en día es indiscutible que dentro de las empresas se cuente con un personal de alta competencia, el cual se sienta satisfecho con lo que realiza dentro de la organización que labora, y que el mismo este comprometido con las metas que esta quiere alcanzar, en beneficio de todos los que conforman la misma, desarrollando un trabajo de calidad, que los diferencie de la competencia, por ello esta investigación está enfocada en el diagnóstico del clima laboral del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” de la ciudad de Manta, en donde se empleará la mejor información y los mejores conocimientos, que garanticen un buen estudio de este tema.

Los resultados obtenidos en esta investigación servirán para conocer a cabalidad de qué manera se desarrolla el clima de trabajo en el área de atención al cliente de esta institución, para proponer un plan con alternativas que ayuden a solucionar este problema, y por ende para que mejore el ambiente y que la institución opere con mayor eficiencia y competitividad.

3. Marco Teórico

3.1. Antecedentes Investigativos

Según (Pazmay Segundo & Ortiz Angel, 2017) en su artículo titulado: “Clima Organizacional en las Industrias Ecuatorianas de Calzado”, plantearon lo siguiente: El objetivo de su estudio, era medir la percepción del clima organizacional mediante cinco dimensiones: condiciones de trabajo, compensaciones, comunicación, liderazgo, y motivación, en empresas productoras de calzado de la provincia de Tungurahua, Ecuador. En esta utilizaron el método cualitativo a través de encuesta para medir el Clima organizacional, aplicaron 282 cuestionarios de encuesta al personal operativo de 17 empresas productoras de calzado. Los resultados procesados por medio del programa SPSS, generaron resultados con medias aritméticas en cada factor, siendo los factores de comunicación (3.02), liderazgo (3.20), y motivación (3.47), como los mejor valorados y los factores de condiciones de trabajo: (2.47), y compensaciones: (2.65) como los menos valorados por los encuestados.

Según (Pilligua Cristhian & Arteaga Flor, 2019) en su artículo titulado: “El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda” plantearon lo siguiente: El objetivo de la investigación era evaluar el clima organizacional como elemento clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda., cuya organización cuenta con 87 personas, que laboran en el área de producción. En la que se utilizó un tipo de investigación descriptiva con técnicas cualitativas, a través de aplicación de encuestas, con una muestra estratificada. Los resultados obtenidos, señalan que, el clima laboral en los trabajadores dentro de la organización no es el adecuado, impactando negativamente en el rendimiento productivo de la empresa. Al respecto, se concluye que, las organizaciones deben

prestar atención, en generar ambientes laborales adecuados en los trabajadores, para que estos, a su vez, puedan mejorar su nivel de productividad.

Según (Segundo Pasmay & Lima Dayamy, 2020) en su artículo titulado: “Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de carrocerías: Caso CANFAC, plantearon lo siguiente: El objetivo de su estudio es describir el clima laboral en empresas ecuatorianas con base en cinco dimensiones: condiciones de trabajo, compensaciones, comunicación, liderazgo, y motivación. Aplicaron la encuesta a 478 personas de 12 empresas ecuatorianas. Los resultados señalaron que los encuestados se sienten motivados en el trabajo, existe una comunicación medianamente fluida, un estilo de liderazgo directivo, las condiciones de trabajo y compensaciones son percibidas como satisfactorias. Se concluye que las medias aritméticas de las tres primeras dimensiones implican una respuesta de mediana frecuencia; y las de las dos últimas dimensiones una de mediana-alta frecuencia.

Según (Moreno Galo; Rosario Pineda & Roberto Pineda, 2020) en su artículo titulado: “La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas”, plantearon lo siguiente: En el mundo actual, las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal se convierten en el factor más importante que permite el logro de los objetivos institucionales. Dentro de este campo existen procesos que intervienen directamente, tales como la capacitación, remuneración, condiciones de trabajo, motivación y clima organizacional. Para analizar la satisfacción del ambiente laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas, se realizó un estudio cuantitativo, para presentar propuestas de solución. Se encuestó un total de 134 profesores. Se realizó el análisis de Correspondencia Múltiple. Los resultados confirman el impacto que tiene el conjunto de factores como la relación entre

compañeros y supervisores. Se concluyen que el entorno físico y el reconocimiento por su trabajo influyen, de manera especial, en el grado de satisfacción de los docentes.

Según (Cortes Enrique; Molina Juan & Parada Irene, 2020) en el artículo que publicaron con el tema: “Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México”, expusieron lo siguiente: el objetivo de dicha investigación es Analizar el clima organizacional de un Centro de Salud de Primer Nivel de Atención Morelos, México. Los materiales y métodos utilizados fueron los siguientes: Estudio de tipo transversal, descriptivo y analítico que utilizó métodos cuantitativos para conocer el nivel de las cuatro dimensiones del Clima Organizacional que se presentan en esa unidad de salud, Población de estudio: todo el personal de salud del Centro. Para la recolección de los datos se utilizó la metodología propuesta por la OPS/OMS para el programa (PASCAP), modificado. El instrumento usado: cuestionario estructurado auto aplicable, en dos partes: datos socioeconómicos y 80 preguntas sobre el clima organizacional de cuatro dimensiones: Liderazgo, Motivación, Reciprocidad y Participación. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: Total de integrantes: 13 la mayor representación fue de enfermeras (39%), la motivación fue la dimensión con menor representación (1.3 Sd.0.761), la dimensión del liderazgo al estímulo a la excelencia fue el menor calificado. En conclusión, el estudio muestra que el Clima Organizacional del Centro presenta niveles poco satisfactorios. Lo anterior influye en el desempeño del Centro.

Según (WILLIAMS, 2013) en su tesis de Maestría en Psicología con Orientación Laboral y Organizacional expuso lo siguiente: El objetivo de su estudio es conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal; para lograr este objetivo se aplicó a 20 empleados una encuesta de clima laboral, misma que se

dividió en 5 dimensiones enfocadas en procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; cabe destacar que dichos procesos fueron elegidos en base a las necesidades de la organización. Se concluye que el clima laboral se encuentra en un 46% dentro de un sistema colegiado, siendo su dimensión mejor evaluada el trabajo en equipo con un 74% y siendo la de menor puntuación la de motivación con un 17% (dichas cifras se detallan en el apartado de resultados). Se utilizó un diseño metodológico Ex pos facto transversal.

Según (Sandoval, 2016) en su Tesis de grado previa a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas Mención Planeación; con el tema “Clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones empresa pública agencia esmeraldas centro”, expuso lo siguiente: el objetivo consistió en analizar el clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública Agencia Esmeraldas Centro, para contribuir en el desempeño laboral de los trabajadores, en el desarrollo de la investigación se aplicó los tipos descriptivo y de campo, con el apoyo de los métodos estadístico e inductivo-deductivo, utilizando las técnicas de la observación directa, encuesta, entrevista y la técnica documental con sus respectivos instrumentos que permitieron obtener como resultado comprobar que los trabajadores de la Agencia de CNT EP Esmeraldas Centro les gustaría recibir un incentivo económico por su excelencia laboral en el desempeño de sus funciones, la investigación concluyó manifestando que: El clima laboral juega un papel fundamental en el logro de una mayor eficiencia en la institución, de esto depende la forma en que los trabajadores perciban su ambiente laboral, rendimiento, productividad, satisfacción, entre otros aspectos que generan el buen desempeño de cada uno de los trabajadores de la Agencia CNT EP Esmeraldas Centro.

Según (Cunín, 2018) en su Tesis en opción al título de Magister en Administración de Empresas; con el tema “Modelo para Evaluar los Factores que Inciden en el Clima Laboral del GAD Provincial de Chimborazo”, expuso lo siguiente: el trabajo de titulación tiene como propósito aplicar un modelo de evaluación que determine los factores que inciden en el clima laboral del GAD Provincial de Chimborazo, a través de la utilización de técnicas de recopilación de información, tales como entrevistas, observación y encuestas aplicadas a una muestra de 172 trabajadores. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y un alcance descriptivo – correlacional. Los resultados al aplicar una combinación del Modelo de Litwin y Stringer (1968) & Williams (2013), reflejaron que el clima laboral a nivel general del GADPCH fue del 44%; asimismo, de acuerdo a cada dimensión fueron los siguientes: Estructura (67%), Conflicto (41%), Identidad (53%), Cooperación / Apoyo (42%), Recompensas (29%) y Comunicación (34%); lo cual denota que el clima laboral es regular, dicho de otro modo, es evidente la existencia de un cierto nivel de insatisfacción de los servidores públicos con respecto a su entorno laboral.

Según (Gonzales, 2019) en su Proyecto de Campo para obtener el grado académico de Maestría en Psicología Laboral y Organizacional; con el tema: “Estudio diagnóstico sobre el clima organizacional en una empresa constructora”, expuso lo siguiente: El objetivo de este estudio es conocer la percepción de clima laboral en la industria constructora, la cual presenta mayor crecimiento en los últimos años, específicamente en el área de Monterrey, Nuevo León. Para la aplicación se ha decidido seleccionar una empresa joven, con no más de 15 años de su fundación y en una etapa de crecimiento constante. Para llevarlo a cabo se tuvo una participación de 134 de los 160 colaboradores de la organización, evaluando las catorce de dimensiones siguientes: satisfacción general, orgullo y pertenencia, roles de trabajo, estilo de liderazgo,

comunicación, trabajo en equipo, enfoque a resultado, estrés y presiones, objetivos, condiciones de trabajo, administración de personal, calidad y enfoque al cliente, innovación y cambio y ética y valores. Cabe señalar que estas dimensiones han sido determinadas en conjunto con la organización constructora. La percepción de clima laboral de la organización es de una alta ponderación del 87% con aspectos de mejora significativos en dimensiones de administración de personal y condiciones de trabajo. Por otro lado, se vive un ambiente de compañerismo y de alto sentido de pertenencia según las dimensiones con mejor ponderación como: trabajo en equipo, comunicación, estilo de liderazgo y orgullo y pertenencia. Este estudio se llevó a cabo a través de un diseño metodológico ex post facto transversal descriptivo con base en una serie de modelos distintos.

Según (Patrón-Cortés, 2019) en su investigación, con el tema: “Clima Organizacional de una empresa de señalamientos viales en el sureste de México”, expuso lo siguiente: Esta investigación tiene como objetivo determinar el grado de apertura del clima organizacional de una empresa de señalamientos viales ubicada en el sureste de México. Este estudio es exploratorio y descriptivo, primero se realizó una medición cuantitativa y luego se aplicaron entrevistas cualitativas. Los resultados indican que el clima organizacional de la empresa de señalamientos viales es de tipo semiabierto. Esto significa que la empresa tiene como aspecto favorable el programa de estímulos al desempeño para reconocer y recompensar el trabajo de los empleados. Sin embargo, la actitud que asumen los jefes hacia los trabajadores caracterizada por la intimidación a ser sancionados o despedidos está influyendo en el nivel de compromiso que se tiene, lo que no contribuye a mejorar el clima laboral. Se sugiere que los gerentes y administradores generen un clima abierto en el que presten mayor atención a los trabajadores desde el punto de vista de las relaciones humanas. Además, se propone que los jefes fomenten la

"cultura de participación" concediendo mayor iniciativa y autonomía a los trabajadores al mejorar las relaciones interpersonales y otorgarles más control en su desempeño laboral, incrementando la confianza, responsabilidad y compromiso en beneficio del personal y de la empresa.

3.2.Bases Teóricas

3.2.1. Institución Pública

Una institución pública es la empresa u organización que desarrolla una acción de interés público la misma que forma parte del gobierno nacional o subnacional. En la administración pública moderna, estas instituciones no solo desempeñan una función de control, sino que también tienen instrumentos de promoción de mejores prácticas. Debido a ello, la comunicación debe cumplir una doble tarea en este ámbito. (Solano, 2014)

3.2.2. Definiciones del Clima Laboral

“El éxito de una organización depende de un sin fin de “ingredientes” pero contar con un buen clima laboral es un factor vital para aumentar la productividad, rentabilidad y alcanzar los objetivos empresariales”. (UNIR LA UNIVERSIDAD EN INTERNET, 2021)

Según (Morales, 2020), nos dice que: “el clima laboral es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo. Este incluye desde la manera de relacionarse de los trabajadores hasta la satisfacción de los mismos”. (parr. 01)

(UNIR LA UNIVERSIDAD EN INTERNET, 2021) Nos dice: El clima laboral también conocido como clima organizacional se define como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se generan dentro de una empresa, las mismas que están directamente relacionadas con la satisfacción de los trabajadores en su ambiente de trabajo. Es decir, el clima

organizacional lo que busca es ofrecer un buen ambiente de trabajo, haciendo especial énfasis en el espacio en el que los trabajadores realizan sus actividades diarias y en la creación de experiencias positivas para ellos. (parr.03)

Para (Sanchez, 2010) El clima laboral es el lugar en el que se lleva a cabo el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por ende en la productividad empresarial. Si eres capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en tu empresa. (parr.01)

3.2.3. Importancia del Clima Laboral

Una vez que se conozca el concepto de clima laboral, no cabe duda que contar con un buen clima laboral es algo importante y fundamental. Por ello, al hablar de promover o fomentar un clima de trabajo óptimo en una empresa se debe pensar en los problemas que trae consigo el implementar acciones desde la propia jefatura hasta el área de recursos humanos, que influyen, directa e indirectamente, tanto para la empresa como sus empleados. (UNIR LA UNIVERSIDAD EN INTERNET, 2021)

Para (UNIR LA UNIVERSIDAD EN INTERNET, 2021) la importancia de generar un clima laboral favorable radica en aspectos tales como:

- Incrementa la motivación
- Aumenta el compromiso.
- Promueve el trabajo en equipo.
- Facilita la comunicación interna.
- Disminuye el absentismo laboral.

- Mejora la relación entre jefes y subordinados.
- Refuerza la imagen corporativa.
- Aumenta el rendimiento.
- Favorece la retención de talentos.
- Puede ser la diferencia para que un candidato acepte o no una oferta.

(Morales, 2020) Argumenta que: “Contar con un buen clima en la empresa es fundamental”.

(Morales, 2020) Cuando nos referimos al clima laboral, no existen ventajas y desventajas sobre promover un buen clima. De lo contrario, el hecho de tener un buen clima en la empresa únicamente tiene ventajas que repercuten, directa e indirectamente, en la empresa y sus empleados. Por ello, entre las ventajas que ofrece el clima laboral y el porqué de su importancia podemos destacar las siguientes:

- Incrementa la productividad.
- Ahorra costes.
- Facilita la toma de decisiones.
- Mejora la relación entre jefes y empleados.
- Refuerza la satisfacción laboral.
- Reduce el absentismo laboral.
- Facilita la motivación de los empleados.
- Despierta la creatividad.
- Facilita el trabajo en equipo.
- Facilita la comunicación en la empresa.
- Mejora la salud en la empresa.
- Favorece el cumplimiento de los objetivos.

3.2.4. Tipos de Clima Laboral

Según (Guzman, 2021) los tipos de clima laboral son:

- **Clima laboral autoritario:** Las organizaciones que cuentan con este tipo de clima laboral se basan en una relación jerárquica y sin flexibilidad. En este tipo de clima los líderes o directivos no confían en el trabajo que realizan sus colaboradores y la comunicación en la empresa es escasa o casi nula. Tiende a ser un clima en el que lo que se dice, se hace y no hay instancias de creatividad, flexibilidad, opinión o desarrollo profesional. (Guzman, 2021)
- **Clima laboral Paternalista:** Este tipo de clima se desarrolla en las empresas que se encuentran bien estructuradas. Dentro de este existe una relación formal entre los altos cargos y los demás colaboradores, pero generalmente es más superficial. La confianza y la comunicación entre ellos es bastante débil. Falta comunicación, información e interés por las necesidades u opiniones de los trabajadores. (Guzman, 2021)
- **Clima laboral Consultivo:** En este tipo de clima laboral, la directiva posee confianza en sus colaboradores y tiene gran consideración en su trabajo, desarrollo profesional y opiniones respecto a las temáticas a tratar. Si bien la toma de decisiones la realizan los altos cargos, la decisión se encuentra basada en la opinión y los comentarios de los colaboradores. (Guzman, 2021)
- **Clima laboral Participativo:** Este tipo de clima se da en empresas en donde no existe una jerarquía vertical, más bien horizontal. Existe una gran confianza por parte de la directiva ante sus colaboradores y la opinión que tengan los trabajadores es primordial para la toma de decisiones. De hecho, muchas veces las decisiones se toman en conjunto

y buscan un bien común para el negocio y el desarrollo profesional de los colaboradores.
(Guzman, 2021)

Para el autor (Montes, 2020) los tipos de clima laboral son los siguientes:

- **Clima laboral convencional:** “El tipo de clima laboral convencional se encuentra altamente estructurado y organizado. Generalmente, sucede en organizaciones que trabajan con números y datos. Su característica principal es que tienen un rutina, reglas y procedimientos definidos”. (Montes, 2020)
- **Clima laboral emprendedor:** “El clima laboral emprendedor se enfoca en conseguir los objetivos organizacionales y financieros previamente establecidos. Este ambiente se caracteriza por la competencia, y la creación de actividades relacionadas con la persuasión, administración y ventas”. (Montes, 2020)
- **Clima laboral de trabajo social:** El clima laboral de trabajo social se enfoca en realizar actividades que se centran en la enseñanza, orientación y comprensión de las personas. Como implica interactuar con otras personas y motivar a otros, es necesario tener habilidades de comunicación, verbales e interpersonales. (Montes, 2020)
- **Clima laboral artístico:** “El clima laboral artístico, a diferencia del ambiente convencional, se caracteriza por la falta de estructura y reglas. No es sistemático y enfatiza en la libertad de expresión, creatividad, estética, imaginación y originalidad”. (Montes, 2020)
- **Clima laboral investigativo:** “El clima laboral investigativo se enfoca en las matemáticas, las ciencias y la solución de problemas. No es un ambiente estructurado y se caracteriza por fomentar la independencia, la libertad de pensamiento y la acción”. (Montes, 2020)

- **Clima laboral realista:** “El clima laboral realista se enfoca en el trabajo manual, el cual implica el uso de herramientas e instrumentos. También puede incluir actividades al aire libre que involucren animales y plantas”. (Montes, 2020)

3.2.5. Diagnóstico del Clima Laboral

(Montes, 2020) El diagnóstico de clima laboral es un instrumento que proporciona a la empresa el resultado de seis características o factores de referencia, que se explicarán a continuación y se convertirán en el insumo fundamental de la información que se recolecta a través de la observación y la implementación de encuestas a empleados realizadas por un equipo de consultores, auditores o evaluadores expertos en el tema:

- **Influencia.** - Se refiere a cómo el personal siente que influye por medio de su trabajo en los resultados de la Institución, y cómo percibe que su participación es importante.
- **Innovación.** - Se refiere a cómo el personal siente que puede aplicar su creatividad personal en su trabajo cotidiano, siempre y cuando no se afecten los resultados.
- **Trabajo en equipo.** - Se refiere a cómo el personal percibe su propio trabajo como miembro de un equipo de trabajo.
- **Satisfacción.** - Se refiere a cómo el personal se siente a gusto o satisfecho con el desarrollo de su trabajo, cuando ve que es una persona útil y por consiguiente está comprometida con la Institución.
- **Deseo de cambio.** - Se refiere a cómo el personal percibe su participación para la evolución en el trabajo que desempeña.
- **Responsabilidad.** - Se refiere a cómo se siente el personal comprometido con su trabajo, y cómo obtiene los resultados esperados sin presión de los niveles jerárquicos superiores. Esto permitirá a la organización hacer un diagnóstico de clima laboral y analizar hasta

qué grado los trabajadores se sienten a gusto en ésta y así poder evaluar su disponibilidad o su indisposición para realizar los trabajos en equipo.

3.2.6. Dimensiones del Clima Laboral

Según (Orozco, 2018) las dimensiones del clima laboral son las siguientes:

- **Carga de trabajo:** A mayor carga de trabajo, tenderemos menor productividad, aumento de estrés, ansiedad, ambiente tensionado, se percibe un mal liderazgo, por ello se deben distribuir bien las actividades y gestionar de manera correcta el tiempo.
- **Motivación:** Voluntad de aplicar altos niveles de esfuerzo para poder alcanzar las metas que se ha planteado la organización, la misma que está condicionada por la capacidad que tiene ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual.
- **Trabajo en equipo:** hace referencia a la colaboración y el compromiso que tienen los miembros de un equipo de trabajo, teniendo la capacidad de realizar un proyecto en conjunto dentro de un área específica, demostrando una excelente relación laboral.
- **Herramientas de trabajo:** Conjunto de instrumentos o herramientas elaborados, con la finalidad, de permitir a los trabajadores, el desarrollo de sus actividades.
- **Atención al cliente:** Servicio que ofrece una empresa a sus clientes, ya sea antes, durante o en la postventa, que los ayuda a mantener una buena relación y una excelente experiencia en la empresa.

Según (Souto, 2021) propone un conjunto de seis dimensiones:

- **Condiciones de trabajo:** Hace referencia a las condiciones en la que los trabajadores desempeñan su trabajo en la organización.

- **Satisfacción Laboral:** Se refiere a la reacción afectiva de la persona ante el trabajo, es decir es el grado en que el individuo experimenta sentimientos positivos o negativos hacia los distintos componentes de su actividad laboral.
- **Estimulación:** Es la vía de garantizar y elevar el compromiso de los trabajadores hacia la organización.
- **Liderazgo:** Es la influencia que ejerce un individuo por medio de la capacidad de orientar y convencer a los otros, para llevar a cabo eficientemente los objetivos de la organización y lograr resultados favorables.
- **Comunicación:** Se refiere a la eficacia con que son transmitidas las informaciones de la organización y al ambiente generado como consecuencia de este proceso.
- **Participación en la toma de decisiones:** Se asocia con el proceso de involucramiento de los trabajadores en la actividad de la empresa aportando cada cual lo que le corresponde.

3.2.7. Departamento de Atención al Cliente

Según (Hammond, 2021) El departamento de atención al cliente es el área de cualquier empresa, sin importar su tamaño, responsable de dar seguimiento a los clientes actuales o leads (antes, durante o después de sus compras), para resolver dudas, llevar a cabo procesos (como compras, envíos, devoluciones) y crear una relación duradera basada en la satisfacción. (parr.03)

El área de atención al cliente, es aquella área como su nombre lo indica, encargada de dar seguimiento a los clientes, el mismo que resolverá las dudas que estos tengan, llevará a cabo procesos en donde este inmiscuidos los mismos y creará una relación satisfactoria con aquellos.

3.2.8. Objetivos del Departamento de Atención al Cliente

- **Aumentar la satisfacción del cliente:** Uno de los principales objetivos de este departamento es asegurar que los clientes perciban que su compra valió la pena. Aunque existan situaciones que no pueden remediarse, como el extravío de un producto por causa del transportista o que se haya agotado una oferta, esta área procurará encontrar alternativas razonables (y quizás atractivas) para consumidores. Por supuesto, dentro de las posibilidades de la empresa. (Hammond, 2021)
- **Reducir o controlar costos:** Lo ideal es que aquí se atiendan las inquietudes de las personas de la manera más rápida y económicamente eficiente. Es decir, que no se tenga que invertir mucho tiempo o dinero en ayudar a los clientes. Esto no significa que la empresa no dé soluciones a los problemas, sino que encuentre siempre el camino más sencillo, tanto para las personas como para el negocio. Cuanto más tarde una solución, más recursos deberán invertirse en el seguimiento, y tal vez aumente la inconformidad de la persona atendida, lo cual podría derivar en la pérdida del cliente y del negocio efectuado. Del mismo modo, este departamento se encarga de que se aceleren los cobros, se den las compensaciones adecuadas para cada caso y que se le brinde atención a la mayor cantidad de personas al día para aumentar la productividad. (Hammond, 2021)
- **Fidelizar a los clientes:** Si la atención al cliente se hace de forma correcta, puede ayudar a aumentar la vida del cliente e, incluso, fidelizarlo con la marca. Gracias a las estrategias de este departamento, se recompensa a los compradores frecuentes, se busca a los que no completaron su compra o a aquellos que se alejaron del negocio. Esto es aún más relevante si consideramos que 82 % de los negocios consideran que retener a los clientes es más rentable que adquirir nuevos. (Hammond, 2021)

- **Conocer a los clientes:** Más allá de saber sus nombres o edades, el departamento de atención al cliente reconoce sus necesidades, problemas e inquietudes. Tiene un entendimiento profundo de los retos que enfrentan y lo que buscan obtener de la marca, incluso más allá de sus expectativas. Gracias a que trabaja de manera conjunta con marketing y ventas, tiene datos clave para respaldar sus análisis. Por eso ayuda a resolver situaciones fluidamente y propone acciones que recompensen a los clientes o atraigan más leads. (Hammond, 2021)
- **Dar una buena imagen a la empresa o negocio:** Como consecuencia, la empresa adquiere una buena reputación frente a sus clientes, que ya han comprobado que existe el interés genuino por otorgarles experiencias positivas en cada una de las etapas del customer journey (viaje del cliente). El buen sabor de boca que dejas en tus clientes se traducirá en recomendaciones a sus contactos y en que regresen a ti para cubrir sus necesidades o deseos. (Hammond, 2021)

3.2.9. Funciones principales del Departamento de Atención al Cliente

- **Atender al cliente durante su customer journey:** Sin importar si se trata de un lead (cliente potencial) o de un cliente frecuente, el departamento de atención le dará seguimiento a las personas que tienen contacto con la empresa en cualquier momento de su customer journey. Por lo tanto, sabe qué información dar y cómo lidiar oportunamente con las dudas que surjan. También sabe formular las preguntas adecuadas para conocer más sobre la consulta que atiende. En ello radica la importancia de un contacto habitual con el departamento de marketing, para estar al tanto de los esfuerzos de comunicación y promoción, que serán algunas de las razones por las que la gente se acercará a los representantes de atención al cliente. (Hammond, 2021)

- **Aumentar las ventas:** Sucede lo mismo cuando se trata de ventas. Aunque no es su labor conseguir leads calificados por marketing para convertir ventas, sí es responsable de ayudar a que una persona interesada decida adquirir un producto o servicio, hacer un upgrade (mejoramiento) o volver a comprar. Lo mismo ocurre cuando hay que resolver un problema con un proceso (por ejemplo, retraso en la entrega de un envío, problemas con la tienda en la línea, desconocimiento en el uso una app de compra, etc.). De los representantes de atención al cliente depende que la solución permita conservar a un cliente o perderlo. (Hammond, 2021)
- **Crear un puente con el departamento adecuado:** El área de atención al cliente, que recibe la mayor cantidad de interacciones entre la empresa y los consumidores, es la que mejor sabe si es necesario canalizar a una persona a otro departamento que resuelva la situación con rapidez. Y debe hacerlo de manera eficiente para que los clientes no tengan que ser remitidos a varias líneas o extensiones y no tengan que repetir sus consultas cada vez que comunican con otra área. Por eso es indispensable formular las preguntas pertinentes para que la solución no tarde más de lo debido. (Hammond, 2021)
- **Solucionar problemas:** Ya sea delegando un asunto al área adecuada o proporcionando la solución idónea para el caso que atiende, el departamento debe ser competente para dar seguimiento a procesos, tomar decisiones e informar a las personas sobre el estado de su asunto. Gracias a la gestión de la información, que además comparte con el resto de los departamentos para estar coordinados, elimina los obstáculos que puedan crear fricción en un procedimiento y causar más molestias de las que ya existían. (Hammond, 2021)
- **Recopilar y analizar datos:** Esta es una función valiosa, porque el departamento de atención al cliente recibe información que no siempre es posible recopilar una vez que

una persona realiza una compra. Los datos que un representante obtiene (como la experiencia que tiene un cliente con el producto o servicio, las dudas más frecuentes, las mejoras que los usuarios solicitan, quiénes son los clientes leales, etc.) ayudan a nutrir los análisis de mercado, a añadir funciones o características que optimizarán la oferta, a conocer qué hace mejor la competencia y las razones por las que una persona se acerca o aleja de tu empresa. Gracias a esto es más fácil llevar a cabo acciones de seguimiento. Además, todo eso sirve para entender por qué algunos objetivos se alcanzan y otros no, qué otras metas se deberían plantear y qué debe aportar cada uno de los departamentos para convertir a la empresa en líder de su industria. (Hammond, 2021)

3.2.10. ¿Cómo es el perfil profesional de Atención al Cliente?

- **Capacidad de comunicación:** Ya sea a través de un chat, correo electrónico, por teléfono o en persona, quien trabaja como profesional de atención al cliente es capaz de superar la timidez para comunicarse con otra persona de manera directa, clara y respetuosa. Sabe que el tono, la elección de las palabras y, sobre todo, escuchar atentamente son herramientas importantes que siempre podrá mejorar. Nadie desea ser tratado con condescendencia o desgano ni recibir información confusa. Por lo tanto, no importa el canal, pues la capacidad de comunicación es primordial. (Hammond, 2021)
- **Habilidad para negociar y ofrecer lo mejor:** Gracias al entrenamiento recibido, a la práctica y a la capacitación constante, el representante del departamento de atención al cliente comprende lo que la empresa quiere hacer por sus clientes y así se convierte en un vocero que refleja la personalidad y valores de la organización. Esto significa que sabe lo que puede ofrecer, cuál es la mejor solución para cada caso y cómo ayudar al cliente a encontrar la opción que le dará mayor satisfacción. (Hammond, 2021)

- **Paciencia:** Debido a que habrá clientes con muchos tipos de personalidades y estados de ánimo (amigables, conversadores, tímidos, exigentes, indecisos, descorteses, entre otros), lo más seguro es que un representante no siempre tenga interacciones sencillas. La habilidad de escuchar con atención ayuda a identificar lo importante de un reclamo o duda, pero actuar con paciencia evitará enfrascarse en discusiones o malentendidos que solo empeorarán el humor del cliente, incluso si este no llamó molesto. (Hammond, 2021)
- **Empatía:** La empatía va de la mano con la paciencia, porque al ponerse en los zapatos del interlocutor es más fácil comprender lo que necesita. No todas las personas son hábiles con los dispositivos tecnológicos, no leen las instrucciones completas, o no son expertas en los servicios de la empresa. Por eso llaman a atención al cliente, para que alguien les dé una guía o una explicación que no encontraron. Por otra parte, si el problema tiene que ver con terceros (como el encargado del envío) o situaciones fuera del control de la empresa (el clima), también es necesario ejercer la comprensión con quien está del otro lado. Eso ayudará a tranquilizar el humor del consumidor y le dará certeza de que se le dará una resolución idónea. (Hammond, 2021)
- **Fortaleza en razonamiento abstracto:** En ocasiones, los clientes presentarán un problema que, en realidad, es causado por otro que no habían identificado en un principio. Tal vez el inconveniente que tienen con un teléfono móvil sucedió porque no se configuró de manera correcta; o un envío tardará más días en llegar porque no se eligió la opción de entrega exprés al iniciar el proceso de pago. El representante de atención al cliente debe deducir este tipo de cosas y acelerar el procedimiento, incluso simplificarlo

(si la solución está a su alcance y es suficiente, no hay razón para hacer esperar al usuario). (Hammond, 2021)

- **Facilidad para trabajar en equipo:** El trabajo en equipo es una gran cualidad para el departamento de atención al cliente. Al fin y al cabo, se trata de un grupo de profesionales dedicados a mejorar la experiencia de los consumidores y que pueden aprender unos de otros. Además, la colaboración con otras áreas permite la efectividad de los procesos y un seguimiento puntual a cada caso particular. La meta es común, así que el esfuerzo también debe serlo. (Hammond, 2021)

3.2.11. Endomarketing

El experto Eduardo Martínez Fustero define el Endomarketing como: “una política de Recursos Humanos orientada a lograr el compromiso y la motivación de los trabajadores con el propósito de mejorar su rendimiento y la calidad del servicio que prestan a nuestros clientes”. (Eduardo Martinez, 2015 citado en Peralta, 2021)

Por su parte, Juan Merodio, experto en Marketing Digital , dice que el Endomarketing es: Un conjunto de estrategias y acciones de marketing digital enfocadas a mejorar la relación y el bienestar interno de los trabajadores y colaboradores de la empresa, con el fin de aplicarlos en el negocio para generar una mayor motivación, mejora de productividad y con ello, clientes satisfechos. (Juan Merodio, 2014 citado en Peralta, 2021)

El término Endomarketing significa hacer “Marketing Interno”, con el apoyo de una serie de herramientas desarrolladas para sensibilizar, informar y motivar a los empleados de tu empresa. Con estas herramientas lograrás que se comprometan a alcanzar todos los objetivos y metas de la misma. Ahora bien, de estas herramientas, la que considero más importante es la motivación. Si

logras animar a tus empleados para que actúen o realicen sus actividades de manera efectiva, obtendrás muchos beneficios para tu empresa. (Peralta, 2021)

3.2.12. Exomarketing

“También llamado marketing externo, es el que se encarga de analizar a los colaboradores externos, los cuales influyen de alguna manera dentro de la empresa”. (Richard, 2014)

El marketing externo se basa en la posibilidad de poder encargar las tareas que habitualmente realizaríamos para conocer el mercado y desarrollar estrategia para aumentar nuestras ventas a un departamento o profesionales externos, ajenos a nuestra compañía, para así poder lograr los objetivos de nuestra empresa y el desarrollo de la misma. (Analista Marketing, s.f.)

La finalidad de recurrir a este tipo de servicio, es el poder dejar en manos expertas y con experiencia, el diseño de estrategias y la coordinación de las acciones a implementar para el cumplimiento de los objetivos de nuestra compañía, además de la posibilidad mejorar los planes actuales que se encuentren en ejecución. (Analista Marketing, s.f.)

3.2.13. IESS “Los Esteros”

Antecedentes

Este centro Salud se inició como Dispensario Los Esteros, el 06 de junio del 1986, contando con instalaciones propias, direccionando sus actividades en atención: Medicina General y Odontología.

Las instalaciones de la Unidad de Atención Ambulatoria Los Esteros de Manta están en un territorio vulnerable ya que se encuentra a 1.5 metros al nivel del mar, la cercanía del mar es de 250 metros y se cuenta con la construcción sobre un terreno relleno.

El centro A - Los Esteros caracterizado por ser, un centro de primer nivel de atención presta servicios de Medicina general, Ginecología, Pediatría, Enfermería, Odontología y Fisioterapia, no cuenta con el servicio de emergencias, pero el cual esta presente a ayudar en caso de requerirlo, con el préstamo del recurso profesional junto con el ambiente físico que se requiera; para ello se labora este documento en caso de activación de emergencias.

Centro de Salud tipología A los esteros se encuentra ubicado en la av. 103 entre calles 115 y 116.

Misión

El IESS tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra la Ley de Seguridad Social.

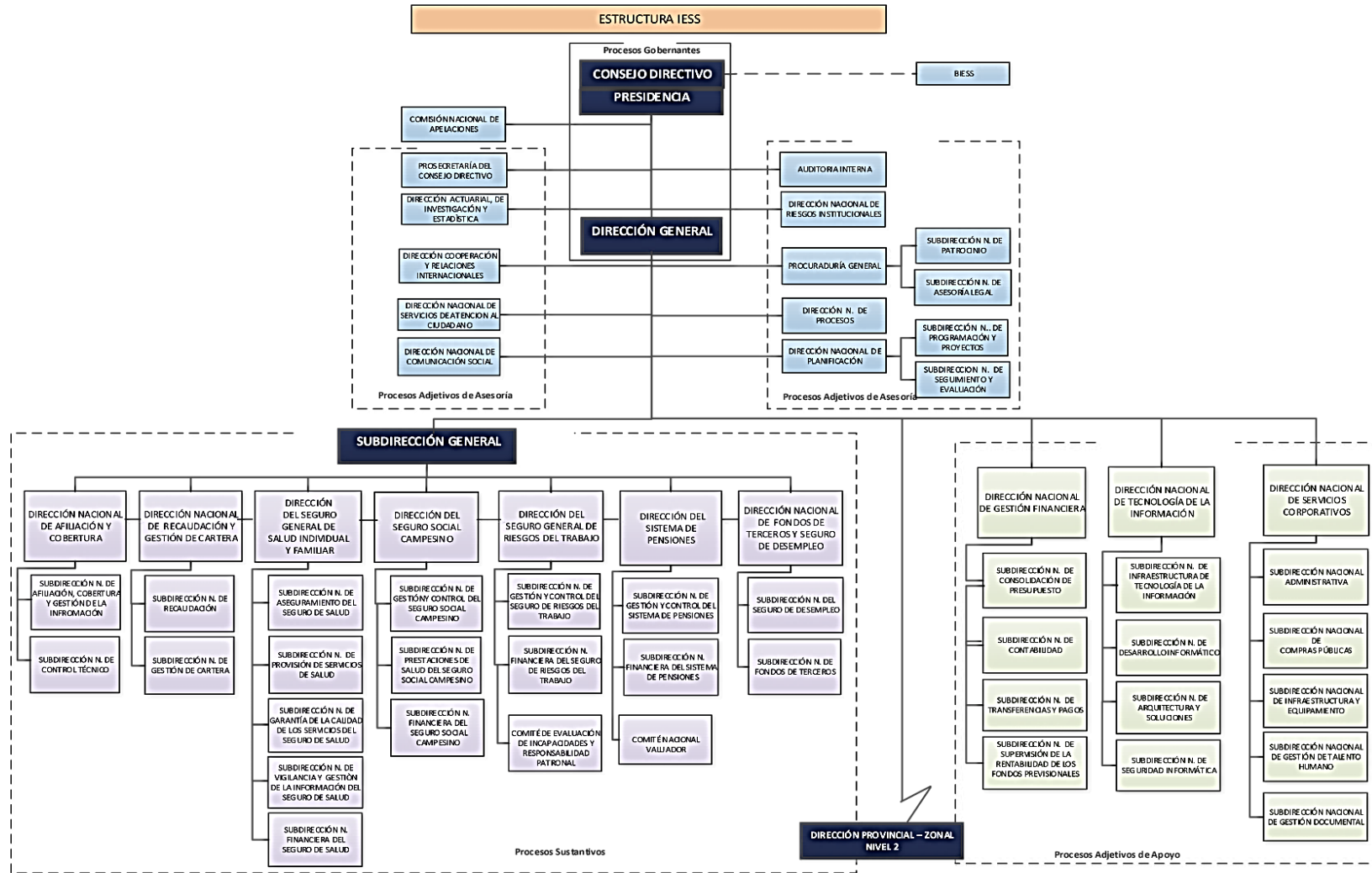
Visión

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se está aplicando, sustentado en la Ley de Seguridad Social vigente, convertirá a esta institución en una aseguradora moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece.

Organigrama de la empresa

En el grafico 1, podemos observar el organigrama del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es decir que no pertenece al IESS de Los Esteros, ya que esta institución funciona como un anexo al mismo, y porque manejan una organización, a nivel general, mas no individual.

Figura 1.-Organigrama de la empresa



Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

4. Diseño Metodológico

4.1. Modalidad de Investigación

Investigación de Campo

Según (Valencia, 2019) Investigación de campo, estudio de campo o trabajo de campo, es el proceso que permite obtener datos de la realidad y estudiarlos tal y como se presentan, sin manipular las variables. Por esta razón, su característica esencial es que se lleva a cabo fuera del laboratorio, en el lugar de ocurrencia del fenómeno.

En el presente proyecto de investigación se lleva a cabo la investigación de campo, ya que, de esta manera, se podrá tener un acercamiento directo con los trabajadores del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” de la ciudad de Manta, a través de la respectiva encuesta que se realizará, para de esta forma obtener la información necesaria del tema que se está investigando, y poder establecer puntos críticos mediante la propuesta que se propondrá.

4.2. Tipo de Investigación

Según (Equipo editorial, 2018) La investigación cualitativa es el método científico de observación para recopilar datos no numéricos. Se suelen determinar o considerar técnicas cualitativas todas aquellas distintas al experimento. Es decir, entrevistas, encuestas, grupos de discusión o técnicas de observación. La investigación cualitativa recoge los discursos completos de los sujetos para proceder luego a su interpretación, analizando las relaciones de significado que se producen en determinada cultura o ideología.

Según (Arias, 2020) La investigación exploratoria tiene como objetivo la aproximación a fenómenos novedosos. Siendo su objetivo obtener información que permita comprenderlos mejor; aunque posteriormente esta no sea concluyente. La investigación exploratoria, por tanto,

lo que hace es interesarse por un tema que no ha sido estudiado antes, o bien permite conocer aspectos nuevos de conocimientos ya existentes. Así, cuando no sabemos a qué nos enfrentamos, lo mejor es explorar primero, antes de llevar a cabo otro análisis más costoso.

Según (Palmeras, s.f.) La investigación cuantitativa es un método estructurado de recopilación y análisis de información que se obtiene a través de diversas fuentes. Este proceso se lleva a cabo con el uso de herramientas estadísticas y matemáticas con el propósito de cuantificar el problema de investigación. De manera general, se trata de pedirle a las personas que den su opinión de manera estructurada para que puedas producir datos y estadísticas concretas que te guíen y de esta manera, obtengas resultados estadísticos confiables. Para llevarla a cabo, es importante que encuentres a una gran cantidad de personas y te asegures de que son una muestra representativa de tu mercado objetivo.

Según (Arias, 2020) la investigación no experimental, se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

En el proyecto de investigación se utilizó estos cuatro tipos de investigación, con el único propósito de conocer las condiciones actuales del clima laboral del IEES “Los Esteros”, y poder así tomar mejores decisiones en base a los resultados obtenidos.

4.3.Población de Estudio

“Una población de estudio se define como el grupo que se está considerando para un estudio o razonamiento estadístico”. (Hernandez, 2018)

La población para poder diagnosticar el clima laboral, consta de 2 personas, correspondientes a los trabajadores del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” y 72000 personas más que corresponden al número de usuarios que asistieron en el periodo 2021 a esta área de la institución.

4.4.Tamaño de Muestra

Una muestra es una selección de los encuestados elegidos y que representan a la población total. El tamaño de la muestra es una porción significativa de la población que cumple con las características de la investigación reduciendo los costos y el tiempo. (Macgrew, 2020)

Para realizar el tamaño de muestra se utilizaron los siguientes datos y la siguiente formula:

- Población diaria: 200 usuarios
- Población mensual: 200x30= 6000 usuarios
- Población anual: 6000x12=72000 usuarios

Formula:

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde:

- N= Total de la Población (72000)
- $Z\alpha=1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p= proporción esperada (en este caso 5%=0.05)
- q= 1-p (en este caso 1-0.05= 0.95)
- d= precisión (5%)

Aplicando la formula:

$$n = \frac{72000 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (72000 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 72.92 \rightarrow 73$$

4.5.Técnicas de recolección de datos

En este proyecto bajo la investigación cuantitativa, se utilizó la técnica de la encuesta, dirigida a los usuarios, y bajo la investigación cualitativa se utilizó la técnica de la entrevista, dirigida a los trabajadores del área, lo que permitió obtener información relevante del problema en cuestión, dando apertura a crear estrategias con nuevas alternativas, en solución de dicho problema.

5. Diagnostico

5.1.Análisis e interpretación de la información

Antes de presentar los resultados es necesario indicar que se les explico a los trabajadores del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” el propósito de la entrevista, así mismo se explicó a los usuarios el contenido y propósito de la encuesta. Incluyendo la ética en la investigación, se manifestó a los colaboradores que la información recabada a través de la encuesta y de la entrevista es de confidencialidad, y que no identificaría a nadie, logrando tener un ambiente de confianza entre los participantes.

5.2.Resultados de la entrevista a los 2 trabajadores del área

5.2.1. ¿Está usted de acuerdo con su horario de trabajo?

Ambos trabajadores manifestaron que, si estaban de acuerdo con su horario de trabajo, ya que no es muy pesado y ya se han acostumbrado al mismo.

5.2.2. ¿Existe trabajo en equipo dentro de esta área?

Los dos trabajadores mencionaron que, si existía trabajo en equipo dentro de esta área, que constantemente se ayudan uno al otro, cuando por cualquier situación, la otra persona no puede cumplir al ciento por ciento con sus actividades diarias.

5.2.3. ¿Recibe motivación de parte de la institución?

Ambos trabajadores manifestaron que, si reciben motivación, pero de parte del IESS en general, mas no por alguien de la misma institución, pero que esta no se da constantemente o en un tiempo prudente, ya que llevan algunos meses sin recibir la misma.

5.2.4. ¿Recibe capacitación personal de parte de la institución?

Los dos trabajadores respondieron que no reciben capacitación personal dentro de la institución.

5.2.5. ¿Usted considera que dentro de esta área cuentan con las herramientas necesarias para ejercer sus actividades?

Ambos trabajadores respondieron, que, si cuenta con las herramientas necesarias como equipos de oficina, muebles de oficina, materiales de oficina y material de aseo, para poder ejercer sus actividades.

Análisis de la entrevista realizada

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la respectiva entrevista, realizada a los trabajadores del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros”, se analiza que dichos trabajadores, están de acuerdo con su horario de trabajo, así mismo aseguran que existe un buen trabajo en equipo, dentro de esta área, también manifestaron que dentro del área cuentan con todo el material necesario para realizar sus actividades; a su vez, ellos mencionaron que durante los últimos meses no están recibiendo motivación ni capacitación personal, aquello que es de suma importancia, para que ellos puedan ejercer su trabajo con normalidad; así mismo esto ocasiona que los trabajadores no tengan un buen trato hacia los usuarios, haciendo que estos no se sientan cómodos al acudir a este lugar.

5.3.Resultados de la encuesta a los usuarios

5.3.1. Genero

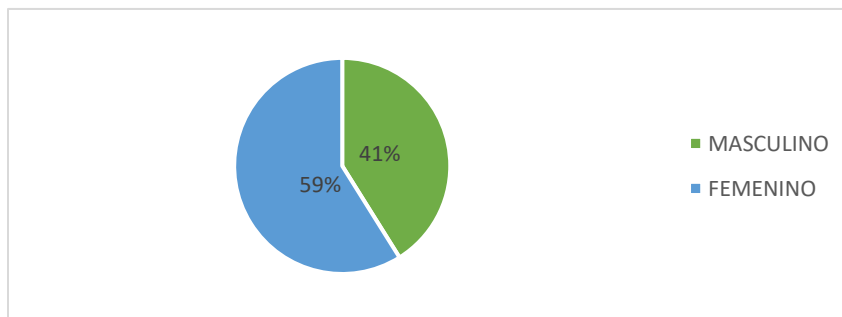
Tabla 2.-Genero

ITEMS	FRECUENCIA TOTAL	PORCENTAJE
MASCULINO	30	41%
FEMENINO	43	59%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”

Elaborado por: Konny Cajape Robles

Figura 2.-Genero



Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”

Elaborado por: Konny Cajape Robles

Análisis e Interpretación: El 59% de los usuarios encuestados fueron de sexo femenino, mientras que el 41% de los usuarios fueron de sexo masculino. Lo que nos da a entender que normalmente son más las mujeres que acuden a esta institución.

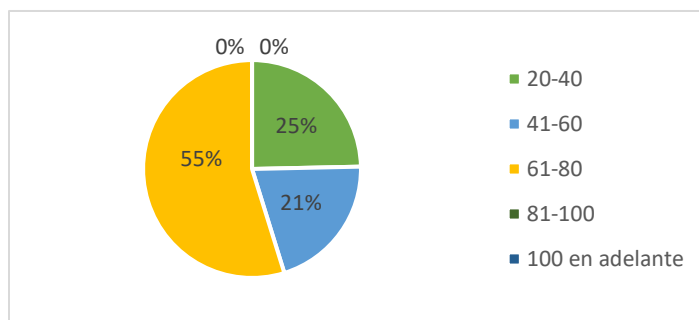
5.3.2. Edad

Tabla 3.- Edad

ITEMS	FRECUENCIA TOTAL	PORCENTAJE
20-40	18	25%
41-60	15	21%
61-80	40	55%
81-100	0	0%
100 en adelante	0	0%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”
Elaborado por: Konny Cajape Robles

Figura 3.-Edad



Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”
Elaborado por: Konny Cajape Robles

Análisis e Interpretación: El 55% de los usuarios encuestados estaban en el rango de 61-80 años de edad, el 25% estaban en el rango de 20-40 años de edad, el 21% corresponde a los usuarios que se encontraban en el rango de 41-60 años de edad, mientras que en el rango de 81-100 y de 100 en adelante no hubo usuarios encuestados.

5.3.3. ¿Cómo fue la atención que recibió en el área de atención al cliente?

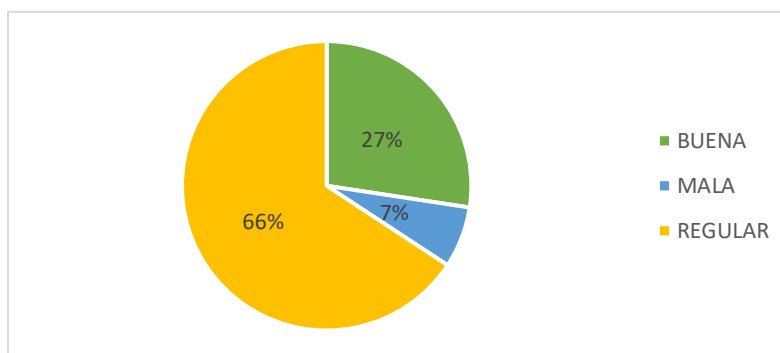
Tabla 4.- Atención al cliente

ITEMS	FRECUENCIA TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	20	27%
MALA	5	7%
REGULAR	48	66%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”

Elaborado por: Konny Cajape Robles

Figura 4.-Atención al Cliente



Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”

Elaborado por: Konny Cajape Robles

Análisis e Interpretación: El 66% de los usuarios encuestados manifestaron que la atención que recibieron fue regular, el 27% manifestaron que fue buena la atención recibida, y el 7% manifestó que la atención recibida fue mala. Por lo tanto, no existen buenas o excelentes atenciones por parte de esta área.

5.3.4. ¿Considera correcto el horario de trabajo que tiene el área de atención al cliente de la institución?

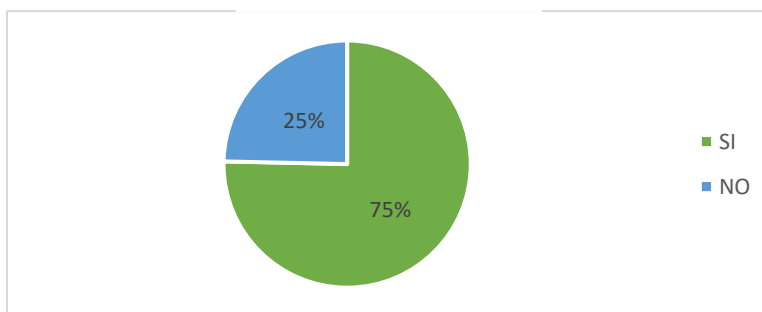
Tabla 5.- Horario de trabajo

ITEMS	FRECUENCIA TOTAL	PORCENTAJE
SI	55	75%
NO	18	25%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”

Elaborado por: Konny Cajape Robles

Figura 5.-Horario de Trabajo



Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”
Elaborado por: Konny Cajape Robles

Análisis e Interpretación: El 75% de los usuarios encuestados respondieron que si esta correcto el horario de trabajo que se maneja en esta área de la institución, mientras que el 25% dijeron que no están de acuerdo con dicho horario. Por lo tanto, el horario de trabajo implementado por esta área si es el adecuado.

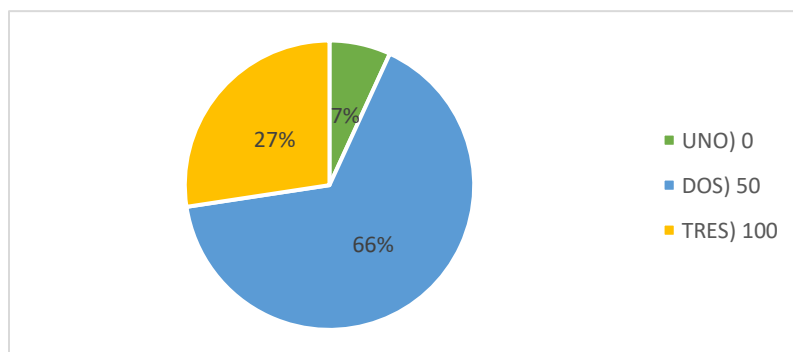
5.3.5. ¿Cómo calificaría la atención recibida?

Tabla 6.- Calificación de la atención

ITEMS	FRECUENCIA TOTAL	PORCENTAJE
UNO) 0	5	7%
DOS) 50	48	66%
TRES) 100	20	27%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”
Elaborado por: Konny Cajape Robles

Figura 6.-Calificación de la atención



Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”
Elaborado por: Konny Cajape Robles

Análisis e Interpretación: El 66% de los usuarios encuestados calificaron con 50 la atención recibida; es decir que no está ni bien ni mal, el 27% calificaron con 100 la atención recibida, y el 7% calificaron con 0 la atención recibida.

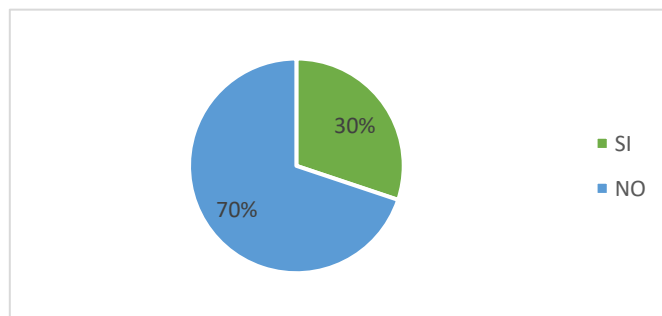
5.3.6. ¿Usted como usuario de esta institución, de acuerdo a la atención que recibió en el área de atención al cliente, considera que los trabajadores muestran motivación al realizar esta acción?

Tabla 7.-Motivación

ITEMS	FRECUENCIA TOTAL	PORCENTAJE
SI	22	30%
NO	51	70%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”
Elaborado por: Konny Cajape Robles

Figura 7.-Motivación



Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”
Elaborado por: Konny Cajape Robles

Análisis e interpretación: El 30% de los usuarios, respondieron que los trabajadores si muestran motivación al momento de la atención, mientras que el 70% de los usuarios manifestaron que no, es decir que los trabajadores no reciben motivación, por ende, no la muestran a la hora de atender a los usuarios.

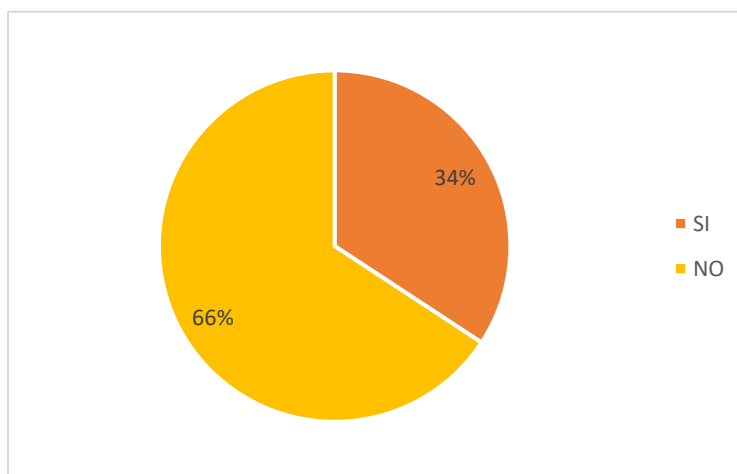
5.3.7. ¿Usted como usuario de esta institución, de acuerdo a la atención que recibió en el área de atención al cliente, considera que los trabajadores están capacitados para realizar esta actividad?

Tabla 8.-Capacitación

ITEMS	FRECUENCIA TOTAL	PORCENTAJE
SI	25	34%
NO	48	66%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”
Elaborado por: Konny Cajape Robles

Figura 8.-Capacitación



Fuente: Encuesta elaborada a los usuarios del IESS “Los Esteros”
Elaborado por: Konny Cajape Robles

Análisis e interpretación: El 34% de los usuarios manifestaron, que los trabajadores si mostraban estar capacitados, para atenderlos, mientras que el 66% de los usuarios dijeron que no, lo que resulta que los trabajadores no están recibiendo las correctas capacitaciones.

5.4.Comprobación de hipótesis

Con base a los resultados expuestos se pudo concluir que la hipótesis general planteaba que “existía un clima agradable dentro del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” y que este influye positivamente en la atención brindada a sus usuarios”, la misma que ha sido probada

en función de los resultados obtenidos, mediante la aplicación de la encuesta, la cual ha resultado negativa.

- La primera hipótesis específica planteaba que “el horario de trabajo que se manejaba en esta área, influía en el clima laboral y en la realización de las actividades de los trabajadores”, la misma que con base a los resultados, no influye en el clima laboral, ya que es el correcto de acuerdo a sus necesidades.
- La segunda hipótesis específica planteaba que “la motivación y capacitación que recibían los trabajadores de esta área influían en el clima laboral de la misma”, la cual, con base a los resultados obtenidos, se pudo comprobar que si influyen.
- La tercera hipótesis específica planteaba que “el trabajo en equipo que existía dentro del área, influía en el clima laboral de la misma”, la cual, con base a los resultados obtenidos, se pudo comprobar que no influye, ya que se maneja un buen trabajo en equipo.
- La cuarta hipótesis específica planteaba que “la falta de equipos, muebles, materiales de oficina y material de aseo influían en el clima laboral de esta área”, la misma que con base a los resultados obtenidos, se pudo comprobar que no influye, ya que cuentan con los implementos suficientes para desarrollar sus actividades.
- La quinta hipótesis específica planteaba que “la manera en la que se desarrollaba el clima laboral de esta área, influía en la atención a sus usuarios”, la misma que con base a los resultados obtenidos, se pudo comprobar que si influye.

6. Propuesta

6.1. Título de la Propuesta

Estrategias para tratar de mejorar el clima laboral del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros de la ciudad de Manta.

6.2. Objetivos

6.2.1. Objetivo General

Plantear estrategias que ayuden a mejorar el clima laboral del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” de la ciudad de Manta.

6.2.2. Objetivos específicos

- Crear estrategias que permitan brindar una correcta motivación a los trabajadores del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” de la ciudad de Manta.
- Implementar estrategias que permitan brindar una correcta capacitación personal a los trabajadores del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” de la ciudad de Manta.
- Diseñar estrategias para brindar la mejor atención a los usuarios que frecuentan en esta institución.

6.2.3. Descripción de la propuesta

El objetivo del diseño de esta propuesta, está dirigido en plantear estrategias que puedan contribuir a mejorar el clima laboral del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” de la ciudad de Manta, teniendo en consideración que se encontraron problemas como: falta de motivación, falta de capacitación y una pésima atención al usuario.

Tabla 9.- Estrategias

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL AREA DE ATENCION AL CLIENTE DEL IESS "LOS ESTEROS"					
OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Crear estrategias que permitan brindar una correcta motivación a los trabajadores del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” de la ciudad de Manta.	Reconocimiento de los logros que obtiene cada trabajador de esta área	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones formales • Entrega de presentes 	Sillas Micrófono Diplomas Obsequios Proyector Computador	Todos los días	Talento Humano
	Brindarles autonomía gran parte del tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgar confianza 		Dos veces a la semana	Jefe del área de atención al cliente
Implementar estrategias que permitan brindar una correcta capacitación personal a los trabajadores del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros” de la ciudad de Manta.	Dar capacitaciones especializadas a los miembros del área, para mejorar el ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámicas Grupales • Debates 	Sillas Micrófono Obsequios Laminas Hojas Lapiceros Proyector Computador	Una vez al año	El Gerente General/Instructor especializado
		<ul style="list-style-type: none"> • Talleres • Ejercicios individuales 			
Diseñar estrategias para brindar la mejor atención a los usuarios que frecuentan en esta institución.	Reducir los tiempos de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Crear procesos eficientes 	Computador Recurso Humano Frases motivacionales	Todos los días	Los trabajadores del área de atención al cliente
	Tener empatía y amabilidad con los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar respeto, cordialidad y empatía 			

Elaborado por: Konny Cajape Robles

7. Conclusiones

De acuerdo a lo elaborado en este trabajo investigativo, se pudo llegar a las siguientes conclusiones.

- El horario de trabajo que maneja el área de atención al cliente, no resulta ser un problema, para que el clima laboral dentro de la misma no se desarrolle de la mejor manera, de lo contrario este se adapta a las necesidades de cada trabajador, es decir es el correcto.
- La falta de compromiso de parte de la institución por brindar motivación y capacitación personal a cada uno de los trabajadores del área, es una de las variables o alternativas, que, si afecta o influye en el clima laboral, por ello fue necesario crear una estrategia para este problema.
- El trabajo en equipo que se lleva a cabo dentro de esta área, si es el adecuado, ya que permite que el clima laboral se desarrolle con normal eficiencia, y que cada uno aporte con lo que esté a su alcance, para de esta manera cumplir con los objetivos establecidos.
- Esta área se caracteriza por tener todos los materiales, muebles y equipos de oficina y material de aseo, a su disposición, es decir no carecen de ninguno de estos, lo que les ha permitido, cumplir a cabalidad con sus actividades, desarrollándose un buen ambiente en el clima laboral.
- La atención que reciben los usuarios por parte de los trabajadores, resulta ser un problema, ya que presenta algunas falencias, es decir los usuarios no están siendo bien atendidos, por lo que se tuvo que plantear también estrategias que ayuden a solucionar esta situación, en beneficios de todos, tanto de la institución, su personal y los usuarios.

8. Recomendaciones

- Al responsable de talento humano y al Gerente, que brinden motivación y capacitación personal, tal como se planteó en las estrategias, para que de esta manera los trabajadores, mejoren su rendimiento, teniendo con mayor facilidad mejores ideas, y poder transmitir las a sus subordinados, con mayor eficiencia.
- A los trabajadores del área, que cumplan al máximo con lo que se ha propuesto, para de esta forma, no tener dificultades con los usuarios, ya que, sin duda alguna, ellos son el pilar fundamental para que dicha institución, siga existiendo y cumpliendo con los objetivos que se ha propuesto.
- Cabe recomendar también a los usuarios, que la mejor forma de evitar inconvenientes al momento de acercarse a esta área de la institución, es tener un poco de paciencia, para que todo fluya con normalidad, y reciba una buena atención.
- Además, es necesario recomendar también, que, pese a que su horario de trabajo es el adecuado, y que dentro del área exista trabajo en equipo, no descuidarse de aquello, por estar más pendiente de lo que les causa problema, ya que lo que se quiere es que mejore el clima laboral, y que lo que está bien, se siga desarrollando mucho mejor.
- Otra recomendación sería, que como no carecen de algún instrumento, pues se cuida y no se malgastan aquellos, ya que no conocemos lo que pueda pasar en un futuro, y hay que tener precaución, para no tener que lamentar después.

Bibliografía

- Alexandra Macias. (Septiembre de 2019). *Diagnostico del Clima Organizacional del Hotel "Cabañas Balandra" ubicado en la ciudad de Manta*. Obtenido de Repositorio ULEAM
- Alexis G, Camilo M y Macarena Venegas. (DICIEMBRE de 2014). *CLIMA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300005
- Analista Marketing. (s.f.). Obtenido de <https://analistamarketing.com/marketing-externo-que-es-y-como-puede-beneficiar-tu-empresa/>
- Annia Iglesias y Tamara Sánchez. (Mayo-Junio de 2015). *Generalidades del Clima Organizacional*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tlng=en
- Arias, E. R. (10 de Diciembre de 2020). *Investigacion Exploratoria*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- Brunet. (2015). Obtenido de <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco>
- Chiavenato. (2019). Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYElDesempenoLaboralDuranteElCov-7941178.pdf>
- Cortes Enrique; Molina Juan & Parada Irene. (17 de Enero de 2020). *Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000300347

- Cunín, I. R. (Septiembre de 2018). *Modelo para Evaluar los Factores que Inciden en el Clima Laboral del GAD Provincial de Chimborazo*. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/190/MODELO-PARA-EVALUAR-LOS-FACTORES-QUE-INCIDEN-EN-EL-CLIMA-LABORAL-DE-GAD-PROVINCIAL-DE-CHIMBORAZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Emanuel Olivier Peralta. (2021). Obtenido de <https://www.genwords.com/blog/endomarketing>
- Equipo editorial. (16 de Enero de 2018). *Metodo Descriptivo*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo/>
- Garcia. (2015). Obtenido de <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco>
- Gonzales, L. J. (Abril de 2019). *Estudio diagnóstico sobre el clima organizacional en una empresa constructora*. Obtenido de http://psicologia.uanl.mx/wp-content/uploads/2019/12/Tesis_JLGM_Ago2017.pdf
- Guzman, L. (24 de Marzo de 2021). *Tipos de Clima Laboral*. Obtenido de BITUBI: <https://bitubi.com.mx/articles/index.php/2021/03/24/cuales-son-los-tipos-de-clima-laboral/>
- Hammond, M. (11 de Noviembre de 2021). *Las 5 funciones del departamento de atención al cliente*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/funciones-atencion-cliente#:~:text=El%20departamento%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20es%20el%20C3%A1rea%20de,crear%20una%20relaci%C3%B3n%20duradera%20basada>

Hernandez, C. (2018). *Poblacion de Estudio*. Obtenido de

<https://www.questionpro.com/blog/es/poblacion-de-estudio/>

Juan Merodio. (2021). Obtenido de <https://www.genwords.com/blog/endomarketing>

Macgregw, S. (2020). *Tamaño de muestra*. Obtenido de

<https://www.questionpro.com/es/tama%C3%B1o-de-la-muestra.html>

Montes, J. (2020). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/diagnostico-de-clima-laboral/>

Morales, F. (12 de Mayo de 2020). *Clima Laboral*. Obtenido de ECONOMIPEDIA:

<https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>

Moreno Galo; Rosario Pineda & Roberto Pineda. (13 de Marzo de 2020). *La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas*. Obtenido de REVISTA CIENTIFICA HALLAZGO 21:

<https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/396>

Olivera, Y. (Agosto de 2021). *Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. Obtenido de Scielo:

http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003&lang=es#B2

Orozco, B. (2018). Obtenido de <https://www.kpiestudios.com/cuales-son-las-dimensiones-del-clima-organizacional>

- Palmeras, S. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- Patrón-Cortés, R. (08 de Diciembre de 2019). *Clima organizacional de una empresa de señalamientos viales en el sureste de México*. Obtenido de <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/201>
- Pazmay Segundo & Ortiz Angel. (24 de Julio de 2017). *Clima Organizacional en las Industrias Ecuatorianas de Calzado*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409656163003/409656163003.pdf>
- Peralta, E. (2021). *¿Qué es el EndoMarketing?: Mercadeo Dentro de Tu Empresa*. Obtenido de <https://www.genwords.com/blog/endomarketing>
- Pilligua Cristhian & Arteaga Flor. (29 de Mayo de 2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Richard, P. (18 de Septiembre de 2014). *ENDO-MARKETING & EXO-MARKETING*. Obtenido de <https://prezi.com/z0tdakmlw4hz/endo-marketing-exo-marketing/>
- Rubio. (2016). *Recursos Humanos: Direccion y Gestion de personas en las organizaciones*.
- Sanchez, L. (11 de Marzo de 2010). *¿Qué es el clima laboral?* Obtenido de *Emprende Pyme*: <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- Sandoval, I. J. (NOVIEMBRE de 2016). *CLIMA LABORAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES EMPRESA PUBLICA AGENCIA ESMERALDAS CENTRO*. Obtenido de

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/929/1/SANDOVAL%20SANDOVAL%20%20JUAN%20MARCO.pdf>

Sebastian Gonzales. (20 de Julio de 2021). *Clima Laboral y Organizacional*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>

Segundo Pasmay & Lima Dayamy. (2020). *Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas Fabricantes de Carrocerías: Caso CANFAC*. Obtenido de PODIUM: <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/384>

Solano, D. (14 de Abril de 2014). *La comunicación en instituciones públicas: balance y perspectivas*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comunicacion-instituciones-publicas-balance-perspectivas>

Souto, D. L. (20 de Enero de 2021). *Importancia del clima organizacional y sus dimensiones: motivación, satisfacción laboral, estimulación, liderazgo y comunicación*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-clima-organizacional-y-las-dimensiones-que-lo-componen/>

UNIR LA UNIVERSIDAD EN INTERNET. (20 de Julio de 2021). Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>

Valencia, F. (19 de 01 de 2019). *Investigacion de Campo*. Obtenido de <https://www.significados.com/investigacion-de-campo/>

WILLIAMS, L. L. (FEBRERO de 2013). *ESTUDIO DIAGNOSTICO DE CLIMA LABORAL EN UNA DEPENDENCIA PUBLICA*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Anexos

Entrevista aplicada a los trabajadores del Área de atención al cliente del IESS “Los Esteros”



Administración de Empresas
Facultad Ciencias Administrativas

Preguntas para entrevistar a los trabajadores del área de atención al cliente del IESS “Los Esteros”

- ¿Está usted de acuerdo con su horario de trabajo?
- ¿Existe trabajo en equipo dentro de esta área?
- ¿Recibe motivación de parte de la institución?
- ¿Recibe capacitación personal de parte de la institución?
- ¿Usted considera que dentro de esta área cuentan con las herramientas necesarias para ejercer sus actividades?

Encuesta aplicada a los usuarios del IESS “Los Esteros”



Proyecto de Investigación

DIAGNOSTICO DEL CLIMA LABORAL DEL AREA DE ATENCION AL CLIENTE DEL IESS “LOS ESTEROS” DE LA CIUDAD DE MANTA 2021

- **Genero**
 - Masculino
 - Femenino
 - **Edad**
 - 20-40
 - 41-60
 - 61-80
 - 81-100
 - 100 en adelante
 - **¿Cómo fue la atención que recibió en el área de atención al cliente?**
 - Buena
 - Mala
 - Regular
 - **¿Considera correcto el horario de trabajo que tiene el área de atención al cliente de la institución?**
 - Si
 - No
 - **¿Como calificaría la atención recibida?**
 - 0
 - 50
 - 100
 - **¿Usted como usuario de esta institución, de acuerdo a la atención que recibió en el área de atención al cliente, considera que los trabajadores muestran motivación al realizar esta acción?**
 - Si
 - No
-
- **¿Usted como usuario de esta institución, de acuerdo a la atención que recibió en el área de atención al cliente, considera que los trabajadores están capacitados para realizar esta actividad?**
 - Si
 - No

**Fotografías de la entrevista aplicada a los trabajadores del área de atención al cliente del
IESS “Los Esteros”**



Fuente: Konny Cajape Robles



Fuente: Konny Cajape Robles

Fotografías de la encuesta aplicada a los usuarios del IESS “Los Esteros”



Fuente: Konny Cajape Robles



Fuente: Konny Cajape Robles

Fotografías de la encuesta aplicada a los usuarios del IESS “Los Esteros”



Fuente: Konny Cajape Robles



Fuente: Konny Cajape Robles

Entrega de la Propuesta al Ing. Pedro Cedeño, jefe de Talento Humano del IESS “Los Esteros” de la ciudad de Manta

