



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINAS DE POSGRADOS

Tema:

**MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL EN UNA EMPRESA PÚBLICA**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título Magister en Psicología
mención en comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional**

Línea de Investigación

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL.**

Autora:

MALENA NATHALY MARÍN MOLINA

Director:

SEGUNDO GONZALO PAZMAY RAMOS

**Ambato-Ecuador
Mayo 2021**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL EN UNA EMPRESA PÚBLICA**

Línea de investigación:

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global.

Autor:


Malena Nathaly Marín Molina

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lcdo, M.A.

f 

CALIFICADOR

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Mg.

f 

CALIFICADOR

Andrea del Carmen González Bucheli, Mg.

f 

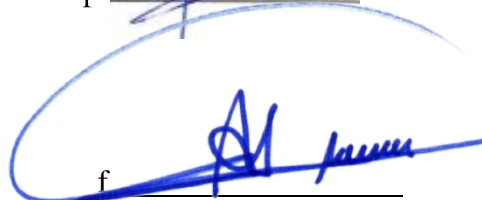
CALIFICADOR

Juan Carlos Acosta Teneda, Mg.

f 

COORDINADOR DE POSGRADOS

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f 

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato-Ecuador Mayo
2021

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: MALENA NATHALY MARÍN MOLINA, con CC. 050361748-2, autora del trabajo de graduación intitulado: “MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA PÚBLICA.”, previa a la obtención del título profesional de Magíster en Psicología mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional, en la escuela de Posgrados.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad Ambato, mayo 2021

Ambato, mayo 2021



Malena Nathaly Marín Molina

050361748-2

AGRADECIMIENTO

En primera línea me gustaría agradecer a mi amado esposo quien supo apoyarme e incentivar me a continuar mis estudios en esta grata institución, a mis padres por ser parte en mi vida y brindarme su amor incondicional.

Agradezco de la misma manera a mi asesor de Tesis Ms Gonzalo Pazmay, por ser parte clave en la ejecución del presente trabajo, quien con su conocimiento y capacidades me oriento al desarrollo de la temática.

Y finalmente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Tungurahua, por haberme abierto las puertas para el desarrollo del proyecto de investigación.

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a mi adorado hermano, quien se encuentra en proceso de preparación para ser un futuro profesional.

RESUMEN

El covid-19, viene de una amplia familia de los coronavirus, tiene un alto grado de contagio, cuyo cuadro clínico genera síndrome respiratorio agudo grave. (Ministerio de Salud Pública, 2020).

En un intento de controlar la emergencia sanitaria, el gobierno nacional restringe la libertad de tránsito y movilidad, afecta directamente a las empresas, obliga a realizar reestructuración en la manera de realizar sus actividades laborales diarias.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es el responsable de aplicar el seguro universal Obligatorio, en las instalaciones de la dirección provincial Ambato se cuenta con 115 funcionarios y la demanda del público asciende a 13618 usuarios mensuales

Por la gran afluencia de personas, en el edificio, y en base a la pandemia actual, es indispensable la adecuación e implementación de medidas y protocolos, que permitan mitigar el riesgo provocado por el covid-19. Genera en la personal seguridad para el cumplimiento eficiente y efectivo de sus actividades laborales.

El objetivo de esta investigación es el análisis las medidas de bioseguridad, y su influencia en el desempeño laboral.

La metodología científica aplicada en este proyecto investigativo será el inductivo, con la finalidad de poder obtener resultados generales a partir de primicias particulares.

Es una investigación de tipo cuanti-cualitativo, de alcance descriptivo, con diseño no experimental, transaccional, se realizará entrevista a profundidad a la población total de 20 personas.

El fin es obtener información real, que permita una adecuada reincorporación y adaptación del personal, a las nuevas implementaciones.

Palabras claves: covid-19, emergencia sanitaria, actividades laborales, bioseguridad

ABSTRACT

Covid-19 comes from a broad family of coronaviruses with a high degree of contagiousness, whose clinical picture generates severe acute respiratory syndrome. (Ministry of Public Health, 2020).

In an attempt to control the health emergency, the national government restricts freedom of transit and mobility, directly affecting companies, forcing them to restructure the way they carry out their daily work activities.

The Ecuadorian Institute of Social Security is responsible for applying for the universal compulsory insurance in the facilities of the Ambato provincial directorate, which has 115 employees, and the public demand amounts to 1,618 monthly users.

Due to the large influx of people in the building, and based on the current pandemic, it is essential to adapt and implement measures and protocols to mitigate the risk caused by covid-19. Generating the personnel security for the efficient and effective fulfillment of their work activities. The objective of this research is the analysis of biosecurity measures and their influence on work performance.

The scientific methodology applied in this research project will be inductive to obtain general results from particular facts. Being quantitative-qualitative research, descriptive in scope, with a non-experimental, transactional design, an in-depth interview will be conducted with a total population of 20 people. The purpose is to obtain real information, which will allow an adequate reincorporation and adaptation of the personnel to the new implementations.

Keywords: covid-19, health emergency, work activities, biosecurity

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vi
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	6
1.1 Bioseguridad	6
Riesgo Biológico.....	6
1.2 Productividad laboral	13
1.2.1 Evaluación de Desempeño	16
1.3 Empresa Pública.....	18
1.4 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	19
CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	23
2.1 Metodología de la investigación	23
CAPITULO III. TABULACIÓN DE RESULTADOS.....	42
3.1 Adecuación de la infraestructura en la coordinación de Atención al usuario frente a la emergencia sanitaria.....	42
Medidas de higiene y equipo de protección personal (EPP)	49
3.2 Entrevista a profundidad	51
3.4 Evaluación desempeño Individual	61
Bibliografía	68
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Agentes Biológicos	7
Tabla 2 Vías de transmisión.....	8
Tabla 3 Formas de exposición ámbito laboral	9
Tabla 4 Clasificación Riesgo Biológico.....	10
Tabla 5 Indicadores de Productividad.....	15
Tabla 6 Categorías Evaluación Global de Trabajo.....	17
Tabla 7 Distribución Edificio Provincial	21
Tabla 8 Detalle personal CAU	22
Tabla 9 Etapas de clasificación.....	26
Tabla 10 Datos Generales de la Población.....	29
Tabla 11 Contexto Primera Etapa	30
Tabla 12 Contexto Segunda etapa.....	31
Tabla 13 Contexto Tercera Etapa.....	32
Tabla 14 Cronograma Entrevistas Grupo 1.....	33
Tabla 15 Cronograma entrevistas grupo 2	34
Tabla 16 Cronograma Entrevistas Grupo 3.....	34
Tabla 17 Cronograma entrevistas Grupo 4	35
Tabla 18 Porcentaje resultado evaluación.....	41
Tabla 19 Factores de Riesgo-Grupo de Atención Prioritaria	45
Tabla 20 Personal Vulnerable	46
Tabla 21 Producción Enero-Marzo 2020	55
Tabla 22 Producción Abril-Mayo	56
Tabla 23 Producción junio-diciembre	58
Tabla 24 Promedio por etapas.....	61
Tabla 25 Evaluación desempeño funcionario CAU.....	62
Tabla 26 Evaluación desempeño promedio CAU	62

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Procesamiento de Información.....	25
Ilustración 2 Escala de medición producto intermedio	39
Ilustración 3 Escala de medición conocimientos específicos.....	40
Ilustración 4 Escala de medición competencias técnicas/competencias técnicas observables.....	40
Ilustración 5 Escala de medición competencias conductuales/ competencias observables.....	41
Ilustración 6 Planta Baja- Estado Inicial	43
Ilustración 7 Planta Baja- Adecuación.....	44
Ilustración 8 Personal en Estado de Vulnerabilidad.....	47
Ilustración 9 Diagrama de Flujo-Protocolo de Ingreso Usuarios	50
Ilustración 10 Red de códigos ATLAS TI, Entrevistas.....	52
Ilustración 11 Evaluación desempeño Promedio CAU.....	63

INTRODUCCIÓN

A finales del mes de enero e inicios del mes de febrero 2020 la OMS declara “emergencia global”. Con fecha 11 de marzo 2020 la OMS, comentó que ya es procedente hablar sobre una pandemia, mientras el virus del COVID-19, se expande rápidamente. Para este momento ya se realizó diferentes campañas para que incurran en la utilización de equipos de protección personal, y mantengan el distanciamiento social. (BBC NEWS, 2020)

En marzo de 2020, con 2.302 casos reportados de COVID-19 y 79 fallecidos (EL COMERCIO, 2020), el gobierno ecuatoriano emite el decreto ejecutivo N° 1017 del 16 de marzo de 2020, que se declara estado de excepción en territorio nacional. En el art, 3 de dicho decreto, se indica “Suspender el ejercicio del derecho a la libertad de tránsito y el derecho a la libertad de asociación y reunión” (Gobierno Nacional, 2020)

La emisión de este decreto tiene como objetivo específico de realizar cuarentena comunitaria, claramente este dictamen limita a las empresas e instituciones a continuar sus labores con la usual normalidad. Es notable que además de pérdidas humanas, las pérdidas económicas son representativas para el sector privado y público. Según la cámara de industria, que analiza el impacto en 69000 empresas, indica una pérdida que bordea los 32.009 millones de dólares, hasta el mes de abril (PRIMICIAS, 2020).

Con fecha 26 de abril de 2020, la Ministra de Gobierno María Paula Romo (Fabara Abogados, 2020), anuncio medidas del Comité de Operaciones de Emergencia en adelante Comité de Operaciones de Emergencia (COE-N), entre las que se da a conocer, el método de semaforización. El que determinó las normas a seguir según los colores; rojo, amarillo, verde. Los mismos que son referentes para las restricciones a la movilidad y las actividades económicas en coordinación con los gobiernos Autónomos descentralizados.

En este contexto, es importante que las instituciones se preparen para retomar las actividades de manera paulatina, y conforme a su realidad actual.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (en adelante IESS). Es una entidad autónoma que forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador, y es responsable de aplicar el seguro universal obligatorio, según la Constitución de la República. (Ministerio de Telecomunicaciones, 2020)

En las oficinas de la dirección provincial de Tungurahua laboran 115 funcionarios; quienes se encuentran distribuidos en los diferentes seguros especializados.

Los beneficiarios de la institución a nivel de Tungurahua, son de un total de 261.931 hasta el mes de mayo de 2020 según la base de datos obtenida de la Coordinación de afiliación y control Técnico área encargada de la actualización y seguimiento de datos. Es necesario especificar en ese punto que se entendería como beneficiarios a todas las personas quienes hacen uso de un servicio en el IESS verbi gracia afiliados (personas quienes aportan mensualmente al IESS), pensionistas (individuos quienes cobran un valor a causa de montepío o riesgos de trabajo), jubilados (persona que han cumplido con los requisitos legales en aportaciones que reciben su sueldo por jubilación), dependientes (hijos menores de edad o cónyuges quienes reciben un servicio de salud sin la necesidad de ser afiliado directamente).

Esto genera una gran afluencia de personas quienes acuden a la institución con la finalidad de acceder a información o hacer uso de sus derechos obtenidos. En la dirección Provincial de Tungurahua, se registró un promedio de atención a 49.258 usuarios mensualmente conforme a los datos obtenidos del sistema de intranet del IESS, específicamente servicios en línea de la institución, módulo productividad.

En consecuencia, es importante preparar a la institución para la prevención de un posible brote de COVID-19, (OSHAS, 2020), por ende, es necesario se adapte las instalaciones, y se implemente protocolos de bioseguridad, con el objetivo de proteger a colaboradores y a los usuarios.

Los cambios implementados internamente, son protocolos de vestimenta, distanciamiento social, métodos de comunicación con el cliente interno y externo, horarios de trabajo, entre otros, generan en el personal diferentes reacciones sean a favor o en contra de las normativas, que afecta al desempeño laboral. Por este motivo es importante el análisis de la situación con la finalidad de contribuir a la adaptación del colaborador y se desenvuelva adecuadamente en sus actividades. (VISTAZO, 2020)

La problemática surge, por el desconocimiento total o parcial de cómo prevenir y enfrentar la nueva situación laboral, no se cuenta con una experiencia previa que generaría incredulidad en las medidas optadas.

En la actualidad el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, no cuenta con los implementos necesarios, los cuáles protejan al personal contacto directo con los usuarios, y los protocolos actuales no cumplen con las disposiciones emitidas por el gobierno, sobre el distanciamiento social. Es necesario el acoplar e implementar medidas de protección, que brinden seguridad tanto al personal como al usuario.

Este proyecto pretende reactivar las labores profesionales en el IESS, sin afectar la salud y la seguridad de colaboradores e usuarios.

Para poder llevar a cabo esta investigación se recopila información actualizada sobre medidas de bioseguridad y productividad laboral, adicional se refuerza con datos concerniente a indicadores institucionales de productividad, por medio del sistema operativo interno en sintonía con evaluaciones realizadas, anterior y posterior a la implementación de las medidas gestionadas para la adecuación, es importante para la investigación se realicen entrevistas a profundidad con cada

una de las personas que conforman, el área de atención universal, para ello que se utilizará, un software para el análisis cualitativo de datos Atlas TI, lo que permite el análisis de los resultados como objetivos se plantea:

Objetivo General.

Analizar la influencia de las medidas de bioseguridad en la productividad laboral, del personal del centro de atención al ciudadano en el instituto ecuatoriano de seguridad social, en el año 2020-2021

Objetivos Específicos

1. Realizar fundamentación teórica sobre las medidas de bioseguridad y productividad laboral.
2. Caracterizar información sobre la productividad antes y después de la implementación de las medidas de bioseguridad.
3. Desarrollar entrevistas a profundidad en el personal de atención al usuario en ventanilla.
4. Analizar los resultados obtenidos.

La metodología científica aplicada en este proyecto investigativo será el inductivo, con la finalidad de poder obtener resultados generales a partir de primicias particulares.

Es una investigación de tipo cuanti-cualitativo, de alcance descriptivo, con diseño no experimental, transaccional, se realizará entrevista a profundidad a la población total de 20 personas que conforman el centro de atención al ciudadano.

El fin es obtener información real, concerniente a la influencia de las implementaciones de bioseguridad implementadas y su influencia en la productividad laboral de los funcionarios de atención al usuario en ventanillas.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1 BIOSEGURIDAD

Bioseguridad es un conjunto de normas, medidas y protocolos, que tienen como finalidad, evitar o disminuir el impacto a la salud humana.

Estas son aplicables y adaptables a varios contextos y entornos, y tienen el objetivo de prevenir o mitigar riesgos de infecciones, derivadas de la exposición continua o permanente, de ciertos agentes que contengan una carga significativa de riesgo biológico. (Clinica Alemana Universidad del Desarrollo, 2019)

Es importante tener en cuenta que la bioseguridad, no solo busca proteger la salud del personal frente a una exposición biológica, también, se enfoca en riesgos físicos y químicos, que afectaría directa o indirectamente en el ser humano, da como resultado diferentes reacciones que se verán reflejadas en el desempeño diario. (OMS, 2003)

Riesgo Biológico

El riesgo biológico se lo define como la exposición a microorganismos, que afectaría a la salud de una persona a causa del contacto directo o indirecto de su actividad laboral. Este tipo de riesgo engloba todos los seres vivos, sean de origen animal o vegetal, y a pesar de no considerarse organismos vivos, los virus, también, son estimados dentro de esta clasificación, de igual manera las sustancias que se deriven de ellos, siempre que se encuentren presentes en el puesto de trabajo y ser causa negativa en la salud de los individuos, provoca procesos infecciosos, tóxicos o alérgicos. (Universidad Industrial de Santander, 2012)

Es necesario acotar que los contaminantes biológicos, al encontrarse en contacto con contaminantes físicos, generarían la reproducción y proliferación de este, se hace más fácil

Penetrar en el ser humano. Los agentes biológicos a los que nos encontramos estamos expuestos son los citados en la tabla 1:

Tabla 1

Agentes Biológicos

Agente Biológico	Definición
Virus	Que es en síntesis una pequeña partícula que contiene un código de ADN o ARN, mismo que se encuentra encapsulado por proteína, es necesario mencionar que los virus no tienen la capacidad para replicarse por ellos mismos, necesariamente infectarían a una célula, y usarla para multiplicarse. (National Human Genome, 2020)
Bacterias:	Las bacterias son microorganismos con dos particularidades distintivas, son procariotas y unicelulares, si bien es cierto es un riesgo biológico, es importante mencionar que no todas son de carácter dañino para la salud del ser humano, e incluso muchas son beneficiosas. (National Human Genoma, 2020)
Hongos	Los hongos son de origen vegetal, y en su mayoría tienen su hábitat natural en el suelo, pero no es raro que algunas especies de hongos sean parásitos de animales o de vegetales, debido que no son capaces de sintetizar por sí mismos proteínas. (IMF, 2020)
Parásitos	(Protozoos): Los protozoos son microorganismos unicelulares polimorfos, que tienen la capacidad de realizar todas sus funciones vitales, una de sus características es que tienen un rango bastante amplio de adaptación a los cambios ambientales. (Ambientun, 2020)

Fuente: (Elaboración Propia)

Todos estos agentes biológicos citados, tienen la capacidad de infectar al ser humano, pero para que esta interacción se genere, habría una vía de transmisión, para que el agente tenga contacto con su célula huésped y de esta manera causar daño. Las vías de contacto de transmisión se las representa en la tabla 2:

Tabla 2

Vías de transmisión

Vías de trasmisión	Definición
Vía dérmica	Existen microorganismos con la capacidad de atravesar la piel, provoca diferentes alteraciones contamina la sangre y utilizándola como medio de distribución. (ATEXGA, 2020)
Vía ocular	Debido a ciertas proteínas que contienen los ojos, es una vía importante de infección. (LT, 2020)
Vía Parenteral	Se denomina parental, debido a que se refiere a la entrada a través de una herida previa (ATEXGA, 2020)
Vía digestiva	Vía digestiva es la entrada del microorganismo maligno por medio de la boca, sea por contacto o por ingerirlo directamente.
Vía respiratoria	Cada individuo es diferente, es decir, cuenta diferentes rangos de susceptibilidad, que explica por qué unos enferman con mayor facilidad que otros.

Fuente: (Elaboración Propia)

Hay diferentes maneras de exposición a riesgos biológicos en referencia a los trabajos que se realice como observa en la tabla 3:

Tabla 3

Formas de exposición ámbito laboral

Formas de Exposición	Referencia laborales
Trasmisión persona a persona.	<p>Es común este tiempo de exposición sea por el tema laboral o por diferentes circunstancias en las que estamos inmersos, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de seguridad • Hospitales • Docencia • Geriátricos • Centros penitenciarios
Trasmisión de persona a animal.	<p>Como fuente de trasmisión son los animales y es común ver estos casos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veterinarios • Industrias Lácteas • Curtiembres
Trasmisión a través de objetos o materiales contaminados.	<p>Es común en personal que manipula ciertos objetos, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de limpieza • Agricultores • Cocineros • Personal de laboratorio

Fuente: (Elaboración Propia)

La aparición de nuevas enfermedades que desembocan en el aumento probabilístico de adquirir una enfermedad a causa de exposición como son:

- Enfermedad de las vacas locas
- Gripe aviar
- Gripe porcina
- COVID 19.

Es necesario implementar medidas de prevención, las cuales, se vuelvan parte de la cultura organizacional.

En decreto ejecutivo 2393, del reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, se menciona en el art.1 párrafo 2. "...Adoptar las medidasnecesarias para la prevención de los riesgos que afectarían la salud y al bienestar de los trabajadoresen los lugares de trabajo de su responsabilidad..." (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2005)

Por esta razón es relevante entender la clasificación de riesgo biológico, por niveles de exposición como se evidencia en la tabla 4:

Tabla 4

Clasificación Riesgo Biológico

Agente de Grupo	Riesgo Infeccioso	Riesgo de Propagación	Profilaxis eficaz
1	Poco probable causa enfermedad en el ser humano	Nulo	Existe
2	Causa enfermedad en el hombre supone peligro para los trabajadores	baja	Existe
3	Causar enfermedades graves en el ser humano	Probable	Existe
4	Causa enfermedades graves al ser humano	Elevado	Sin Profilaxis eficaz

Fuente: (ISTAS, 2017)

Prevención de Riesgos Biológicos

Una vez detalladas las características que tienen los riesgos biológicos, y sus repercusiones en el ámbito laboral, es acertado generar planes de protección, para el bienestar de los trabajadores o funcionarios.

Cada institución tiene su singularidad debido a sus características específicas, por este motivo es necesario realizar un análisis basado en la situación real, con la meta de identificar el nivel de riesgos que el personal se ve inmerso.

Una vez realizado el análisis pertinente, los directivos se encuentran en la capacidad de optar por los métodos de prevención, más idóneos según los requerimientos institucionales, y de esta forma difundirlos de manera clara y precisa, con el objetivo de que el personal las adopte en su rutina diaria.

Para poder seleccionar un adecuado método de prevención, es sustancial que exista un alto nivel de autoconocimiento empresarial, general y específico de cada área que conforman la organización, puesto que existen variables en el ambiente que puede generar mayor o menor riesgo de exposición, este ejercicio permite detectar la fuente de emisión, y determinar si hay la posibilidad de eliminar el riesgo o mitigarlo.

Si se prioriza la estandarización de procesos internos, la empresa construye una gran ventaja en la detección, control y de ser necesario una corrección de emisiones de contaminantes que exponen y afectan a la salud del personal.

Se recalca que éste es el objetivo de la prevención, se refiere a evitar la materialización de la cadena de transmisión en el lugar de trabajo, y para poder lograrlo es imprescindible tomar en cuenta tres aspectos necesarios, que son:

1. Foco del agente infeccioso

El foco de agente infeccioso, define concretamente a la fuente que se encuentra los reservorios de una posible enfermedad.

2. Medio de dispersión

El medio de dispersión es la forma o la manera que el agente infeccioso sale de la fuente o del reservorio.

3. Receptor para evitar contacto y reducir daños.

Existen medidas preventivas generales, las que son adaptables, en cualquier actividad laboral, en contingencia a exposición a riesgo biológico, estas medidas marcan un lineamiento para la implementación de procedimientos y actuaciones, permiten generar comportamientos acertados, para la prevención y mitigación de la probabilidad de desarrollar afecciones en la salud del personal, o de usuarios y visitantes.

Las medidas generales para la prevención son:

- Evitar dispersión del agente infeccioso, realizando la limpieza y desinfección, del puesto de trabajo y herramientas.
- Utilización de equipos de protección colectiva, para evitar la dispersión del agente biológico
- Adecuada gestión de residuos potencialmente infecciosos.
- Tratamiento adecuado de cualquier corte
- Utilización de equipos de protección individual (INSST, s.f.)

Para garantizar los beneficios de la implementación de medidas de protección es necesario mantener a los equipos de trabajo capacitados en la utilización de implementos, sistemas, protocolos. Como herramienta para la detección de las necesidades de medidas de bioseguridad en una institución se toma en consideración la lista de comprobación para la Prevención y mitigación del COVID-19 en el trabajo las que han sido desarrolladas por Organización Internacional del Trabajo en adelante OIT.

1.2 PRODUCTIVIDAD LABORAL

La productividad laboral es la capacidad y competencias del personal, para la ejecución de determinadas funciones, mantiene un adecuado manejo de tiempos y la correcta utilización de materiales disponibles, evita el uso excesivo de insumos, es decir, es el manejo óptimo e innovador de los recursos, con la finalidad de aumentar el agregado añadido, a bienes o servicios según corresponda a la empresa/institución. (OIT, 2020)

La productividad se caracteriza por ser mejorada con diferentes estrategias, previo a la ejecución de un análisis situacional.

Este estudio tiene que ser ejecutado de manera detallada, toman en cuenta diferentes posibles consecuencias, con la finalidad de establecer estrategias para eventos mismas que en un futuro se evidenciarían.

Según la OIT (2020), para poder realizar este análisis de manera adecuada se sugiere tener en cuenta tres aspectos fundamentales son:

1. Factores de la productividad

El factor de productividad, es un aspecto que tiene como característica principal generar impacto inmediato, reflejado en el aspecto financiero.

Este factor se distingue, porque maneja insumos de entrada, y son procesados o utilizados para alcanzar el producto o servicio final, los mencionados insumos que compone este factor es:

- Materiales
- Sueldos
- Servicios básicos entre otros.

Este factor en particular se compone de dos grupos adicionales que son, factores internos y factores externos.

a) Internos:

Los factores internos de la productividad, son aquellos sobre los que tiene control el propietario de la empresa. Estos incluyen problemas con:

- Mercadería
- Calidad del producto
- Precio
- Equipos
- Materias primas
- Uso de la energía
- La competencia
- Motivación de los trabajadores
- Almacenamiento
- La organización, etc.

b) Los factores externos de la productividad

Los factores externos de la productividad, son aquellos que se encuentran fuera del control de la empresa.

- Acceso a la infraestructura
- El clima,
- La situación del mercado
- Los impuestos, etc.

El control que se tiene frente a estos factores es nulo, pero afectan al estado del negocio y en su configuración actual y futura. Esto es la causa principal para que muchas empresas opten por el cambio de lugar de funcionamiento o de la modificación de su naturaleza de negocio.

2. Indicadores de la productividad

Los indicadores son herramientas que se utilizan para dar un valor cuantitativo a aspectos de relevante importancia, y en caso de la productividad es concluyente el medir aspectos estrechamente ligados, a los procesos o servicios que la organización ofrece, por lo que se considera dividir a la organización en dos grupos, que son, empresas de bienes y empresas de servicios como se ve en la tabla 5 el detalle de los indicadores de productividad correspondiente a cada tipo de empresas.

Tabla 5

Indicadores de Productividad

Indicadores de Productividad	
Empresa de Bienes	Empresa Servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Ventas mensuales • Clientes nuevos • Clientes por empleado • Costo de suministros • Porcentual de desperdicios • Ausentismo del capital humano • Rotación de personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas mensuales • Tiempos de atención • Clientes por empleado • Ausentismo de capital humano • Rotación de personal

Fuente: (OIT, 2020)

3. Monitoreo de la productividad

El monitoreo de la información, se especializa en la medición continua de los indicadores, esto tiene como objetivo el seguimiento y prevención a posibles y probables escenarios futuros, aporta ventajas competitivas para la compañía, como por ejemplo:

- Detección de necesidades
- Corrección de errores o fallas
- Prevención, Mejora continua

1.2.1 Evaluación de Desempeño

La evaluación de desempeño, es una herramienta que tiene como objetivo medir el grado de cumplimiento individual con la finalidad de:

- Identificar necesidades
- Capacidades
- Competencias

Este ejercicio permite analizar al capital humano, con el propósito de tomar decisiones asertivas e impulsar al desarrollo progresivo de la empresa, y de igual manera el desarrollo integral del personal.

Para poder evaluar el desempeño, es importante considerar ciertos puntos importantes para hacerlo de manera objetiva.

Una de las taxonomías más conocidas es la descrita por Viswesvaran (2002) que son:

Evaluación Global de trabajo

La evaluación global del trabajo, es el conjunto de siete indicadores que conforman un todo en la organización, para poder efectuar este método de evaluación se toma en consideraciones las siguientes categorías que se detallan en la tabla 6:

Tabla 6

Categorías Evaluación Global de Trabajo

Categorías	Definición
Productividad.	La productividad, corresponde al volumen o cantidad de trabajo que es ejecutada en la organización.
Esfuerzo.	Se refiere a la dificultad que la tarea tiene para ser ejecutada.
Conocimiento.	Se enfoca en la comprensión del área/tareas en las que se desempeña
Competencia interpersonal.	Las competencias interpersonales, evalúa las capacidades sociales.
Competencias administrativas.	En este apartado se busca conocer las competencias de coordinación y de relación con otros, para la ejecución de su trabajo
Calidad de productos.	El grado de satisfacción del usuario en base a los bienes o servicios que la empresa o institución ofrezca. (Viswesvaran, 2002)
Comunicación.	Competencia del individuo de transferir o transmitir contenidos. (Viswesvaran, 2002)
Liderazgo.	Referente a la capacidad de una persona para influir en otra. (Viswesvaran, 2002)
Aceptación de reglas.	Cómo se adapta la persona a las normas organizacionales (Viswesvaran, 2002)

Fuente: (Viswesvaran, 2002)

1.3 Empresa Pública

La empresa pública es la una unidad económica que busca producir y comercializar bienes y servicios, cuyo capital es de propiedad parcial o total del estado, y tienen la potestad de nombrar a directivos.

Dentro de las funciones más importantes que realizan están:

- 1 Realizar actividades estratégicas, que se considera poco oportuno de una dirección privada, en base a lo descrito, se referencia a instituciones que generarían riesgo para la seguridad nacional, como por ejemplo las empresas relacionadas a la defensa nacional o armamento. (Wolterskluwer, 2020)
- 2 Se consideran empresas que son indispensables para el desarrollo del país como la empresa eléctrica, agua potable. (Wolterskluwer, 2020)
- 3 Actividades productivas las que no generen utilidad /rentabilidad, pero son de carácter social, como es en el caso en el país:
 - Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)
 - Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS)
 - Ministerio de Ambiente y Agua (MAA)
4. Impulsar proyectos con un alto nivel económico, que su rentabilidad no sea asegurada y claramente la iniciativa del sector privado, no afrontaría por el riesgo que estas representan, como es: (Wolterskluwer, 2020)
 - Ministerio de producción, comercio exterior, inversiones y pesca (MPCEIP)
 - Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)
5. Empresas Públicas de carácter distributivo, tiene como característica su situación monopolística, mediante la administración pública se posibilita que las rentas obtenidas beneficien a todos los ciudadanos. (Wolterskluwer, 2020)

- Petroecuador (EP)

Los servidores públicos se refieren a todas las personas quienes trabajen, o presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. (ASAMBLEA NACIONAL, 2010) (Wolterskluwer, 2020)

1.4 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es una organización que funciona bajo los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad, suficiencia.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encarga de la aplicación del Seguro General Obligatorio y del Seguro Social Campesino, ambos constituyen el Sistema Nacional de Seguridad Social del Ecuador. (IESS, 2020)

La misión que tiene la institución es de “...proteger a la población urbana y rural que se encuentre afiliada al IESS, sea como relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgo de trabajo, discapacidad, desempleo, invalidez, vejez y muerte de acuerdo al plan contratado...” (IESS, 2020)

La visión “...El instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se aplica, 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...” (IESS, 2020)

Historia

El IESS, funda a inicios del año 1928, en este año se crea la caja de jubilaciones, montepío civil, el objetivo de la creación de esta caja fue conceder a los empleados públicos, civiles los beneficios de:

- Jubilación
- Montepío
- Fondos mortuorios

La apertura fue tal que se extendió hacia los empleados bancarios.

Durante el año 1935, se busca establecer la práctica del Seguro Social Obligatorio, se fomenta el seguro voluntario y el patronato del indio y montubio, en este mismo año se incrementa la labor médica como una sección de la institución.

En 1937, se incorpora el seguro de enfermedad a los beneficios para los afiliados, creándose el departamento médico, y adicional se crea la caja de seguro social, y su funcionamiento inicial fue de carácter autónomo.

Durante 1963 a 1968 se estableció el seguro de riesgos de trabajo, seguro artesanal, seguro de profesionales, seguro de trabajadores domésticos y se inició como plan piloto para el sector campesino.

A mediados de 1970 a 1991 se decreta la extensión del Seguro social campesino y se establece la obligatoriedad de trabajador agrícola, el Seguro voluntario, se enfoca en la población marginal, con ingresos inferiores al mínimo vital. Dentro de este periodo el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se integra de manera tripartita con representación de Ejecutivo, empleadores, Asegurados, se establece la obligación de que consten en el presupuesto general del estado.

La Asamblea Nacional, se reúne y reforma la constitución política de la república, indica la permanencia del IESS como única institución autónoma, responsable del Seguro Obligatorio (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, s.f.)

Situación Actual Provincial Tungurahua

En la actualidad la provincia de Tungurahua cuenta con un total de 261.931 beneficiarios hasta el mes de mayo de 2020, de los cuales, 89.264 son afiliados como parte del Seguro General y los

172.677 corresponden a persona que no están afiliadas directamente pero reciben algún tipo de beneficio del IESS, estos datos se los obtuvieron de la plataforma interna de la institución con fecha de cohorte diciembre 2020.

El edificio de la Dirección Provincial IESS Tungurahua cuenta con cinco pisos en donde funcionan los diferentes Seguros especializados. (Ver tabla 7).

Tabla 7

Distribución Edificio Provincial

PISO	COORDINACIÓN
Planta Baja	Coordinación Atención al Ciudadano
Primer Piso (Mezanine)	Despacho/ Coordinación Administrativa Financiera
Segundo Piso	Coordinación Cartera y Coactiva/Jurídico
Tercer Piso	Afiliación Control Técnico/Salud
Cuarto piso	Pensiones/ Seguro Social Campesino
Quinto Piso	Riesgos de trabajo/Comisión de Controversias

Fuente: Elaboración propia

Existe un total de ciento 115 funcionarios en las diferentes unidades administrativas, como se indica previamente, 20 personas pertenecen a la Coordinación de Atención al Ciudadano (en adelante CAU).

En esta coordinación se reciben aproximadamente 1.159 personas diarias, mientras la capacidad en la sala de espera es de 80 personas.

Con la finalidad de brindar un mejor servicio, la institución se encuentra en un proceso de automatización en el sistema informático, que tiene como finalidad el poder brindar al usuario mayor facilidades de ingreso a su información, y al funcionario mayor agilidad de responder a las inquietudes y problemáticas de los beneficiarios y afiliados en general.

Tabla 8

Detalle personal CAU

AREA	N°	ESPECIALIDAD	ACTIVIDAD		
			PROCESO	PRESENCIAL	ONLINE
CAU	7	AFILIACION	• Revisión/rectificación novedades	X	
			• Regeneración Planillas	X	
			• Emisión Códigos	X	
			• Validación cuentas Bancarias	X	
			• Claves de Acceso	X	
			• Reportes Órganos de Control.	X	
			• Planillas declaradas	X	
			• Actualización de empleadores		
			• Revisión Notas de crédito		
		• Registros dependientes			
CAU	1	AFILIACION	Generación de turnos, requisitos		
CAU	1	AFILIACION	Informes Internos	X	
CAU	1	AFILIACION	Coordinación y Planificación	X	
CAU	3	CARTERA COACTIVA	• Anulaciones comprobantes	X	
			• Notificación procesos coactivos		X
			• Convenios de Pago	X	
			• Revisión títulos de crédito		
			• Revisión Glosas		
		• Asesoramiento Impugnación			
CAU	2	FONDO TERCEROS	• Jubilaciones	X	
			• Montepío	X	
			• Auxilios funerales	X	
			• Entrega Acuerdos		
			• Roles de pago		
CAU	1	FONDOS TERCEROS	• Cesantía	X	
			• Fondos de Reserva	X	
			• Seguro Desempleo	X	
CAU	4	BIESS	• Préstamos quirografarios		X
			• Préstamos Hipotecarios	X	
			• Monte de Piedad	X	
			• Seguro de gravamen	X	

Fuente: Elaboración propia

Debido al carácter presencial de los procesos, el contacto con usuarios es directo. (Ver tabla 4).

El espacio físico se encuentra distribuido por dos salas de espera, y cubículos para la atención, el personal que se encuentra en estos espacios no tiene mamparas las que limiten el espacio entre el usuario y el técnico, Los accesos al edificio no tienen control del ingreso al público en general.

CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 MÉTODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología del presente proyecto es de carácter mixto. Se utiliza un enfoque cuantitativo debido a que los datos a recolectados son empíricos, es decir, de naturaleza numérica y enfoque cualitativo, se aplica entrevistas a profundidad, con la finalidad de recolectar datos correspondientes a la percepción de un grupo de individuos quienes tienen en común un ambiente específico.

Estos métodos utilizados generan mayor confiabilidad en el estudio realizado, fundamenta y corrobora la información obtenida por medio de las diferentes técnicas aplicadas.

Prevalece el método inductivo como parte de la estrategia, es decir, que parte de primicias particulares con la finalidad de llegar a obtener conclusiones generales.

Por este motivo se realiza divulgaciones amplias, fundamentadas en observaciones específicas.

Con esta particularidad se proporciona a la investigación evidencias contundentes y veraces del estudio.

Para poder alcanzar lo previsto se inicia con la observación de los hechos, registra la información más relevante, para de esta manera poder analizarla y clasificarla, con la finalidad de obtener los patrones que facilita la generalización de información y de esta manera la obtención del resultado final y la explicación a la situación problemática.

Al ser una investigación de alcance descriptivo, debido a que se indaga en propiedades y características de un grupo de personas, con la finalidad de recolectar información de manera independiente.

El diseño es no experimental, debido a que no se ha manipula o altera el objeto de la investigación.

Es una investigación de campo, debido a que se extrae datos de la realidad por medio del uso de diferentes herramientas de recolección y de esta manera poder llegar a una respuesta a la situación que fue planteada.

La investigación inicia con el planteamiento del problema, para poder realizar la etapa exploratoria que tiene como característica la investigación de campo, para de esta manera poder delimitar y establecer los tiempos de ejecución del presente proyecto.

El proyecto es documental por a la importancia de la recopilación de diferentes datos informativos.

Como característica principal en esta etapa de recolección documental, es tomar la información y analizarla, de esta manera ofrecer un orden lógico, por medio del análisis, síntesis y deducción de los documentos y los datos.

Proceso Metodológico

En este apartado trata sobre las diferentes formas de sistematizar la información obtenida mediante diferentes técnicas con la finalidad de realizar algunas acciones como:

- Clasificación
- Tabulación
- Análisis lógico y estadístico

Para poder efectuar asertivamente este procesamiento es importante que se siga un orden claro.

Ilustración 1

Procesamiento de Información



Fuente: Elaboración Propia

Recolección de Datos:

Para la recolección de datos correspondiente al proyecto primero se lo segmentara para poder tener una visión más objetiva, de la siguiente manera:

- Productividad laboral
- Medidas de Bioseguridad Implementados por la Institución
- Entrevistas a profundidad

Productividad Laboral.

Para poder obtener esta información, se accede a la base de datos institucional, correspondiente a cada mes del año 2020.

Se toma en cuenta para la clasificación de los indicadores de los valores a las diferentes modalidades que son:

- Atención presencial
- Asistencia Isla web presencial

- Asistencia asesoramiento PQSF
- Atención virtual canal contáctenos por emergencia sanitaria COVID-19 correo electrónico, video conferencia

Una vez accedido a los reportes y registros se los clasificara por meses en 3 diferentes etapas como se identifica en la tabla 9:

Tabla 9

Etapas de clasificación

Etapas	Descripción
Primera etapa.	La primera etapa corresponde a los meses de enero, febrero, marzo de 2020, meses en los que la atención se los realizo de manera presencial con ninguna modificación en comparación del año 2019.
Segunda Etapa.	En esta etapa se considera los meses abril y mayo de 2020, durante este periodo el Gobierno Nacional decreta estado de emergencia sanitaria, genera la necesidad de implementar nuevas modalidad de trabajo.
Tercera Etapa.	En esta última etapa figuran los meses correspondientes a junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2020.

Esta clasificación corresponde al tiempo posterior a las diferentes implementaciones realizadas en la institución.

Estas tres etapas son categorizadas según la modalidad, con la finalidad conocer si existe alguna variación importante durante el año 2020.

La tabulación y los resultados son graficados por etapas, y por mes, esto tiene como objetivo el entender algunas variaciones en los resultados y de esta forma analizar de manera adecuada y asertiva, los valores generales y compararlas, para obtener un resultado objetivo e imparcial de como se ha visto afectado la producción en este año.

Medidas de Bioseguridad Implementados por la Institución

La implementación de medidas de bioseguridad en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se categorizó en dos partes determinantes que son:

1 Protocolo

Incorporándose varias normas y guías de cómo proceder frente a diferentes situaciones en un momento determinado.

2 Diseño/Reubicación/implementaciones físicas a los puestos de trabajo

En este apartado se menciona el diseño inicial, el que se considera para las nuevas adecuaciones del ambiente físico.

Una vez que se describa cada categoría y su implementación en la institución, serán analizados y graficados, con la finalidad de entender la dinámica de las implementaciones han afectado a las interacciones.

Entrevista a Profundidad

Es importante que se considere las percepciones del personal que brinda sus servicios en la coordinación de atención al ciudadano, brindara un refuerzo altamente significativo a la presente investigación.

Para poder recopilar la información más relevante, se utiliza como herramienta de recolección entrevistas a profundidad, permite generar algunas ventajas como son:

Manipular el ambiente para generar comodidad entre el investigador y los participantes, y poder obtener respuestas más claras y profundas con respecto al tema en interés.

- El investigador, guía la entrevista de manera que de ser necesario se podrá desviar o enfocarse en alguna información adicional, con la finalidad de poder tener una mejor comprensión de las percepciones de los participantes.
- Se monitorea y controla el ambiente con la elección de palabras y opiniones de los participantes

Para realizar las entrevistas a profundidad en el presente proyecto se lo realizó de la siguiente manera:

- Obtención de información sobre el entrevistado:
- Generación del listado de temas que se desea cubrir.
- Establecer la duración máxima de la entrevista
- Programación de los horarios de entrevista, con conjunto con el entrevistado.
- Observar y realizar las anotaciones necesarias.
- Transcripción de grabaciones.

Obtención información sobre el encuestado.

Es necesario conocer al target al que va ir dirigida las entrevistas en este caso se consideró lo siguiente:

- Sexo
- Edad
- Nivel educativo.

Como medio de recolección de esta información se utilizó *Google Forms* para recolectar la información de la totalidad de los servidores del Centro de Atención al Ciudadano del IESS, en el que existe un total de 20 funcionarios. Esta información es relevante, permite conocer en general a los participantes a los que la investigación se dirige, con la finalidad de determinar la manera

adecuada para poder referirnos en las entrevistas como se visualiza el los datos obtenidos, ver tabla 10.

Tabla 10

Datos Generales de la Población

Datos Generales de la Población			
Edad	Rango de edad		
	20 - 26	27 - 59	60
	3	16	1
Sexo	Masculino		Femenino
	13		7
Nivel de Educación	Bachiller	Pregrado	Posgrado
	-	4	16
Modalidad de Trabajo	Presencial		Teletrabajo
	17		3

Fuete: Elaboración Propia

Dentro de la información del entrevistado es necesario incluir la descripción del contexto en el que se desenvuelven. Para poder tener una idea clara se procede a dividir en tres diferentes contextos los que son:

- Contexto Primera Etapa
- Contexto Segunda Etapa
- Contexto Tercera Etapa

Contexto Primera Etapa.

En la primera etapa, se toma como referencia los primeros meses del año 2020, los corresponden a enero, febrero y marzo. En esta etapa, el personal de atención al ciudadano se encontraba distribuido de la siguiente manera descrito en la tabla 11.

Tabla 11

Contexto Primera Etapa

CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL IESS	PERSONAL	CONTACTO DIRECTO USUARIO	TEMAS INTERNOS	MODALIDAD
AFILIACION	10	7	3	Presencial
CARTERA Y COACTIVA	3	3	-	Presencial
FONDOS DE TERCEROS	3	3	-	Presencial
BIESS	4	4	-	Presencial

Fuente: Elaboración Propia

El Centro de Atención al Ciudadano del IESS cuenta con 20 personas de las que 17 tienen contacto directo con el usuario, mientras 3 personas cumplen labores internas de la coordinación. Es importante reflexionar que todo el personal del Centro de Atención al Ciudadano del IESS se encuentra en modalidad presencial, el estado de la infraestructura es adecuado, y permite tener contacto directo con el usuario para poder reflejar un ambiente de cercanía entre el técnico y los usuarios. Las salas de espera tienen una capacidad máxima de 80 personas.

Contexto Segunda Etapa

La segunda etapa tiene que ver con el cambio de modalidad de teletrabajo que fue implementado por la institución.

Los meses correspondientes a esta etapa son, marzo abril del año 2020, y el personal se encuentra distribuido de la siguiente forma:

Tabla 12

Contexto Segunda etapa

CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL IESS	PERSONAL	CONTACTO DIRECTO USUARIO	TEMAS INTERNOS	MODALIDAD
AFILIACION	10	9	10	Teletrabajo
CARTERA Y COACTIVA	3	3	3	Teletrabajo
FONDOS DE TERCEROS	3	3	3	Teletrabajo
BIESS	4	4	3	Teletrabajo

Fuente: Elaboración Propia

El Centro de Atención al Ciudadano del IESS se mantiene con 20 personas quienes se encuentran bajo la modalidad Teletrabajo (ver tabla 12).

Es importante acotar que, debido a la modalidad de Teletrabajo, se implanta diferentes reformas para la atención al usuario, por ello la verificación de identidades por parte de los técnicos es más protocolaria y se exige un registro, resultado en la demora de los procesos. Por este motivo todo el personal fue tomado en cuenta para realizar los procesos, y conforme al protocolo institucional la información interna generada por cada funcionario es remitida diariamente a las autoridades institucionales.

Contexto Tercera Etapa

En la tercera etapa, los meses considerados son los restantes del año 2020, de esta manera, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre.

Tabla 13

Contexto Tercera Etapa

CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL IESS	PERSONAL	CONTACTO DIRECTO USUARIO	TEMAS INTERNOS	MODALIDAD	
				Teletrabajo	Presencial
AFILIACION	10	9	10	3	7
				-	3
CARTERA Y COACTIVA	3	3	3	3	3
				-	3
FONDOS DE TERCEROS	3	3	3	3	3
				-	3
BIESS	4	4	3	3	3
				-	4

Fuente: Elaboración Propia

El personal se mantiene en 20 funcionarios sin embargo, debido a temas de vulnerabilidad 3 funcionarios se mantienen en modalidad de teletrabajo. (ver tabla 13).

Generación del listado de temas que se desea cubrir

Una vez que se determina las particularidades del Centro de Atención al Ciudadano del IESS en su totalidad universo a quien se enfoca la entrevista, los temas en los que se indaga corresponden a las medidas de bioseguridad y la influencia en la productividad laboral de una empresa pública, por lo que se abordó.

- Adecuaciones físicas realizadas en la planta baja.
- Protocolo de seguridad
- Percepciones sobre la situación actual referente a sus actividades diarias
- Sugerencias

Las entrevistas no excedieron los 30 minutos por persona.

Programación de los horarios de entrevista

Debido a la naturaleza de las actividades se acordó realizar las entrevistas en 4 grupos, se selecciona días bajos de atención con la finalidad de poder contar con el tiempo necesario con cada participante.

Tabla 14

Cronograma Entrevistas Grupo 1

Grupo 1	Modalidad	NOVIEMBRE				HORARIO	
		24	25	26	27	8:00-8:30	10:00-10:30
Técnico 1	Presencial						
Técnico 2	Presencial						
Técnico 3	Presencial						
Técnico 4	Presencial						
Técnico 5	Presencial						
Técnico 6	Presencial						
Técnico 7	Presencial						

Fuente: Elaboración Propia

Los horarios escogidos durante esta semana, es a causa a la baja demanda, las instituciones tanto públicas como privadas se encuentran en cierre de nómina y al cubrir dos personas por día en horario de la mañana, se lo decide, no son horas picos y los técnicos a ser entrevistados estarán sin mayor carga de trabajo reasignado. (ver tabla 14)

Tabla 15
Cronograma entrevistas grupo 2

Grupo 2	Modalidad	DICIEMBRE			HORARIO	
		2	3	4	8:00-8:30	10:00-10:30
Técnico 7	Presencial					
Técnico 8	Presencial					
Técnico 9	Presencial					
Técnico 10	Presencial					
Técnico 11	Presencial					
Técnico 12	Presencial					

Fuente: Elaboración Propia

Las fechas seleccionadas corresponden a mes de diciembre desde el martes 2, debido a que al final de cada mes, los reportes mensuales son presentados.

Por este motivo los técnicos no cuentan con el tiempo necesario para poder programar entrevistas.

Los primeros días de cada mes el sistema se bloquea por motivos de generación de comprobantes razón por la que la demanda es baja. (Ver tabla 15)

Tabla 16
Cronograma Entrevistas Grupo 3

Grupo 3	Modalidad	DICIEMBRE			HORARIO	
		8	9	10	9:00-9:30	10:00-10:30
Técnico 13	Teletrabajo					
Técnico 14	Teletrabajo					
Técnico 15	Teletrabajo					

Fuente: Elaboración Propia

En las fechas lunes 8, martes 9 y miércoles 10 de diciembre de 2020, debido que la demanda de atención incrementa notablemente, las entrevistas se efectuaron a las 3 personas quienes se encuentran en la modalidad de teletrabajo, ellos tienen la oportunidad de seleccionar los horarios, quienes ratificaron en horas de la mañana. (ver tabla 16)

Tabla 17

Cronograma entrevistas Grupo 4

Grupo 4	Modalidad	DICIEMBRE			HORARIO	
		18	22	23	8:00-8:30	10:00-10:30
Técnico 16	Presencial					
Técnico 17	Presencial					
Técnico 18	Presencial					
Técnico 19	Presencial					
Técnico 20	Presencial					

Fuente: Elaboración Propia

Las entrevistas del último grupo se las realiza el viernes 18 lunes 22 y martes 23 de diciembre. Culmina de esta manera la obtención de información correspondiente a las entrevistas a profundidad, el grupo se encuentra en modalidad presencial. (Ver tabla 17)

Observar y realizar las anotaciones necesarias.

Para poder dirigir la entrevista al tema de interés, se procede a la elaboración de siete preguntas base, las que permitirán indagar con cada uno de los entrevistados.

El cuestionario que se describe a continuación fue validado previamente por el Dr. Sergio Napoleón Estrada Frías, Médico Administrativo de la dirección provincial, quien cumple las funciones de Médico Ocupacional designado por la Institución. (Ver anexos 18-19)

Preguntas base del cuestionario:

- En referencia a las adecuaciones realizadas ¿Podría por favor comentarme sobre el estado actual de su puesto de trabajo?
- ¿Considera que las modificaciones fueron realizadas de manera oportuna?
- ¿Piensa usted que no se consideró algún factor?
- ¿Las implementaciones realizadas, tiene algún efecto en el desarrollo de las actividades que usted realiza?

- ¿Las medidas de bioseguridad optadas por la institución han afectado a la atención eficiente y eficaz de los usuarios?
- ¿Se siente protegido con las medidas implementadas?
- ¿Quizá le gustaría acotar alguna sugerencia, que permita mejorar los procesos?

Al término de las entrevistas con todos los funcionarios pertenecientes al área, se procesa la información obtenida mediante el *software* Atlas ti.

Atlas ti es una herramienta que permite analizar información cualitativa, y es muy acertada si se desea analizar cuerpos de datos: textuales, gráficos, videos.

Este programa, ayuda a organizar reagrupa el material de manera creativa e innovadora la que muestra compatibilidad con diferentes materiales digitales, de esta manera la opción de codificar adecuadamente los datos obtenidos

Evaluación del desempeño.

Como un complemento a la investigación realizada, se aplica la evaluación de desempeño, cuya herramienta a utilizar fue el EVAL, es una herramienta previamente aprobada por el Ministerio de Trabajo, es importante el mencionar que, debido a ser una institución pública, los órganos reguladores exigen que se cumpla con ciertos estándares.

EVAL

Esta evaluación pondera diferentes aspectos que son Asignación de Responsabilidades, Perfil del Puesto (Conocimientos Específicos), Competencias Técnicas, Competencias Conductuales

Para poder realizar y asignar las puntuaciones, es importante el primero conocer las características del puesto a evaluar:

Datos Generales del Puesto

Unidad del proceso: Coordinación Provincial de Atención al Ciudadano Tungurahua

Puesto Institucional: Técnico Atención al Ciudadano

Rol del Puesto: Administrativo

Productos o Servicios que insume:

- Informe de cumplimiento de protocolos de atención
- Estadísticas de Productividad
- Documentación Institucional Gestionada y Archivada
- Estadística de Gestión por servidor en el centro de atención Universal
- Atención de Gestión por servidor en el centro de atención Universal

Producto Intermedio

- Evaluación de cumplimiento de protocolo de atención
- Tickets de turnos atendidos y documentación Generada
- Archivo entregado a tiempo
- Porcentaje de ciudadanos atendidos por el servidor respecto al promedio de producción de la unidad administrativa.
- Conocimientos adquiridos en capacitaciones

Conocimientos Específicos

- Protocolos de Atención
- Procesos Institucionales
- Normativa y lineamientos Institucionales y de órganos rectores

Relaciones Internas y Externas

- Coordinación Provincial de Cartera y Coactiva
- Coordinación Provincial de atención al ciudadano
- Coordinación Provincial de Afiliación y Control Técnico

Competencias Técnicas

- Generación de Ideas
- Recopilación de Información
- Expresión Oral

Competencias Técnicas Observable

- Identificar procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes/usuario
- Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso de tiempo para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles
- Comunica información relevante, organiza la información para que sea comprensible a los receptores.

Competencias Conductuales

- Trabajo en Equipo
- Orientación de Servicio
- Iniciativa

Competencias Conductuales Observables

- Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones, Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás, comparte información.
- Demuestra interés en atender a los clientes internos o externo con rapidez diagnostica correctamente las necesidades y plantea soluciones adecuadas.
- Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que ocurren en un corto plazo, crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.

Para poder realizar la evaluación se segmentará en cuatro parámetros y se le asignará a cada uno de ellos una ponderación para su calificación.

1. Producto Intermedio.

El producto intermedio en que a su vez se los desglosa en cinco productos, que serán dados un valor según la siguiente escala (ver ilustración 2)

Ilustración 2

Escala de medición producto intermedio

PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES	
Calidad	Oportunidad
Excelente	En el tiempo previsto
Buena	Después del tiempo previsto
Mala	No entrega

Fuente: Eval, Niveles de eficiencia del desempeño individual

2. Conocimientos específicos

Los conocimientos específicos a su vez se los desglosa en tres productos, los que serán dados un valor según la siguiente escala (ver ilustración 3)

Ilustración 3
Escala de medición conocimientos específicos

PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN PARA LOS CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Calificación	Descripción
Bueno	Demuestra un alto nivel de conocimiento
Regular	Le falta profundizar sus conocimientos
Insuficiente	No posee los conocimientos

Fuente: Eval, Niveles de eficiencia del desempeño individual

3. Competencias técnicas/ competencias técnicas observables

Las competencias técnicas/ competencias técnicas observables a su vez se los desglosa en tres productos, los que serán dados un valor según la siguiente escala (ver ilustración 4)

Ilustración 4

Escala de medición competencias técnicas/competencias técnicas observables

PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN PARA LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Calificación	Descripción
Desarrollada	Competencia totalmente desarrollada
Medianamente Desarrollada	Le falta desarrollar dicha competencia
No Desarrollada	No posee dicha competencia

Fuente: Eval, Niveles de eficiencia del desempeño individual

4. Competencias conductuales/ competencias observables

Las competencias conductuales/ competencias conductuales observables a su vez se los desglosa en tres productos, los que serán dados un valor según la siguiente escala (ver ilustración 5)

Ilustración 5

Escala de medición competencias conductuales/ competencias observables

PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN PARA LAS COMPETENCIAS CONDUCTUALES	
Calificación	Descripción
Siempre	Demuestra la competencia
Frecuentemente	Casi siempre demuestra la competencia
Nunca	No demuestra la competencia

Fuente: Eval, Niveles de eficiencia del desempeño individual

Esta evaluación será ejecutada por el jefe inmediato, da como resultado un valor máximo de puntuación de 100, mismo que será promediado posteriormente al resultado final de la evaluación.

Adicionalmente a los parámetros evaluados por el jefe inmediato, se dará a conocer el valor de cumplimiento por metas, satisfacción del cliente interno y externo, cumplimiento de normas internas, Corresponde de esta manera a los siguientes porcentajes globales y finales (ver tabla 18)

Tabla 18

Porcentaje resultado evaluación

Detalle	Porcentaje
Indicadores de Gestión (cumplimiento por metas)	35 %
Niveles de eficiencia del desempeño individual	30 %
Nivel de satisfacción de usuarios externos	20 %
Nivel de Satisfacción de usuarios internos	15 %
Total	100 %

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III. TABULACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados.

Con la finalidad de poder realizar el análisis de los resultados obtenidos, es importante se detalle las adecuaciones de bioseguridad implementadas.

3.1 Adecuación de la infraestructura en la coordinación de Atención al usuario frente a la emergencia sanitaria.

En la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), en el art. 23 “**Derechos de las servidoras y los servidores públicos.** - son derechos irrenunciables de las servidoras y los servidores públicos (...)

- I) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (LOSEP, 2016)

Frente a la necesidad de prevención de contagios a causa de la proliferación del Coronavirus (Covid-19), y al tener conciencia que el área con mayor exposición es el centro de atención al ciudadano.

La Dirección Provincial IESS Tungurahua, conforma un equipo multidisciplinario para el estudio e implementación de medidas de bioseguridad.

Este equipo es conformado por:

- Coordinador Centro de Atención Ciudadano
- Asistente Administrativo
- Ingeniera Civil- Área de Infraestructura
- Médico Ocupacional
- Oficinista Administrativo

Una vez que el equipo se encuentra establecido, y con la finalidad de mantener el adecuado distanciamiento social entre el técnico y usuarios, se genera la necesidad de implementar mamparas de vidrio en los módulos de atención, y reubicar las estaciones de trabajo con la finalidad de restringir el libre acceso al público en general.

Ilustración 6

Planta Baja- Estado Inicial



FUENTE: Arq. Ana Belén Cisneros (IESS)

Como se evidencia en la ilustración 6 , las salas tienen tres entradas, 2 laterales que van a las diferentes áreas de atención y una con acceso al ascensor con conexión a los pisos superiores.

Es relevante indicar que, en las salas de la planta baja, cuenta con escaleras que conectas a los pisos y son de libre movilidad para la atención en general. (Ver Anexo 1 al 4)

Ilustración 7

Planta Baja- Adecuación



FUENTE: Arq. Ana Belén Cisneros (IESS)

En esta ilustración 7, se especifica claramente la restricción a los usuarios a las instalaciones de la Dirección Provincial del IESS Tungurahua, Se limita el acceso en la planta baja con la finalidad de controlar la afluencia de personas en la institución.

Esta adecuación se las realiza en el mes de mayo, como parte complementaria al protocolo de reingreso laboral. (Ver anexo 5 al 7).

Implementación protocolo de bioseguridad para el reingreso.

Con fecha 14 de mayo de 2020, se solicita el reingreso del personal a las unidades administrativas, por lo que se conforma un comité para emitir los protocolos a las coordinaciones de los seguros especializados.

Este comité está conformado por los coordinadores de cada área y un delegado técnico por cada área.

- Director Provincial y su delegado (Oficinista)
- Coordinador del Centro de atención al Ciudadano y su delegado (oficinista)
- Coordinado Administrativo Financiero y su delegado (Analista de Talento Humano)

- Coordinador de Cartera y Coactiva y su delegado (Oficinista)
- Coordinador Jurídico
- Coordinador prestaciones de Salud y su delegado (oficinista)
- Coordinador Afiliación y Control Técnico y su delegado (oficinista)
- Coordinador Seguro Social Campesino y su delegado técnico (Oficinista)
- Coordinador de Pensiones y Riesgos de Trabajo y su delegado técnico (Médico Ocupacional)
- Coordinador Comisión de prestaciones y controversias.

Una vez conformada la mesa técnica, se procede a detectar y enlistar al personal que se encuentre dentro del grupo de atención prioritaria, los que fueron catalogados según los criterios sugeridos por Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano, y Servicios Corporativos, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Socializada mediante Memorando IESS-DNSC-2020-1802-M de fecha 14 de mayo de 2020, emitido mediante el Sistema de Gestión Documental Quipux.

Tabla 19

Factores de Riesgo-Grupo de Atención Prioritaria

Grupos de Atención Prioritaria
<ul style="list-style-type: none"> • Diabetes • Enfermedad Cardiovascular • Hipertensión • Enfermedad hepática crónica • Enfermedad pulmonar • Inmunodeficiencia incluye VIH • Cáncer • Mujeres embarazadas, periodo de lactancia. • Personas Mayores de 55 años

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 20

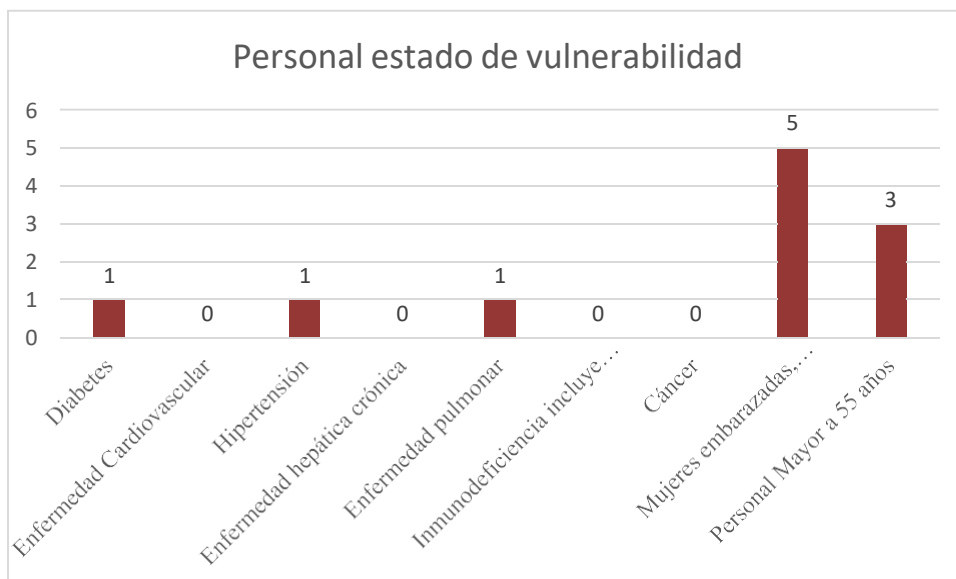
Personal Vulnerable

Grupos de Atención Prioritaria	Personal estado de vulnerabilidad	Área
Diabetes	1	Afiliación Control Técnico
Enfermedad Cardiovascular	0	N/A
Hipertensión	1	Coordinación Atención al Ciudadano
Enfermedad hepática crónica	0	N/A
Enfermedad pulmonar	1	Coordinación Atención al Ciudadano
Inmunodeficiencia incluye VIH	0	N/A
Cáncer	0	N/A
Mujeres embarazadas, periodo de lactancia.	5	Coordinación Atención al Ciudadano
		Seguro Social Campesino
		Seguro de Salud
		Administrativo Financiero
Personal Mayor a 55 años	3	Coordinación de Pensiones y Riesgo de Trabajo
Total	11	Dirección Provincial IESS Tungurahua

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 8

Personal en Estado de Vulnerabilidad



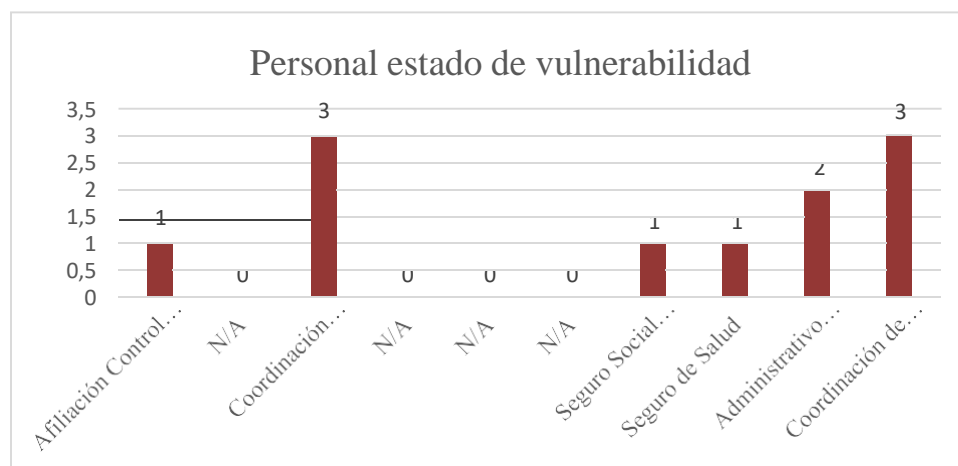
Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación de Resultados.

Según la ilustración 23, se evidencia que existen 12 personas que fueron catalogadas en estado de vulnerabilidad/ atención prioritaria en la dirección Provincial IESS Tungurahua.

Ilustración 8

Personal Vulnerable por áreas



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación de Resultados.

En este gráfico se identifica con claridad, el personal que se encuentra considerado como vulnerable, y se mantendrá al 100%, en modalidad teletrabajo.

Existen once personas que se clasificaron dentro de este grupo, 1 corresponde a la Coordinación de Afiliación y control técnico, tres a la Coordinación de atención al ciudadano, una al Seguro Social Campesino, una al Seguro de Salud, dos pertenecen a la Coordinación Administrativa Financiera y tres al Seguro de Pensiones y Riesgos de Trabajo. (Ver ilustración 8)

Una vez detallado el personal dentro de este tipo de situaciones, se analizó temas referentes a movilidad, personal con discapacidad y estado de sustitutos laborales de personas con discapacidad.

Con la finalidad de procurar mantener la modalidad teletrabajo, dentro de la medida de lo posible.

Y adicional se implementa formato Encuesta Exposición Riesgo Biológico, se llenará por el personal considerado para el retorno laboral presencial. (Ver anexo 8)

El Edificio no podrá exceder el 75% de su personal en las respectivas áreas de trabajo, por lo que se podrá alternar el personal para dar cumplimiento a los procesos de la institución, los cronogramas lo realizarán el cada Coordinador y será emitido el listado cada mes al Área de Talento Humano.

Desinfección de áreas y superficies

Las instalaciones serán desinfectadas mínimo dos veces al día, con los productos adecuados.

Cada lugar el que se haya detectado un caso positivo de COVID-19, tendrán que ser descontaminados.

Medidas de higiene y equipo de protección personal (EPP)

Para el personal que acudirá de manera presencial es indispensable que siga las directrices que fueron socializadas mediante salas virtuales por cada coordinación, las mismas que subrayan lo siguiente:

- Cada oficina mantendrá ventilación periódica.
- Es importante que el lavado de manos se los realice constantemente y se mantenga alcohol en cada estación de trabajo para el uso continuo.

El equipo de protección personal de uso continuo y obligatorio es la mascarilla, no se recomienda el uso de guantes de látex. Es necesario indicar que los equipos son intransferibles. La mascarilla será otorgada al ingreso de cada funcionario, al momento de registrar su asistencia y posterior a entregar la encuesta.

Eliminación de equipos de EPP

Para la eliminación de EPP (mascarilla), se lo realizará en los contenedores de desechos infecciosos rotulados en cada piso de la Dirección Provincial.

Como medio de difusión y potencialización, se usará señalización que fomenten la práctica de las medidas de higiene y el uso de EPP. (Ver anexo 9 al 11)

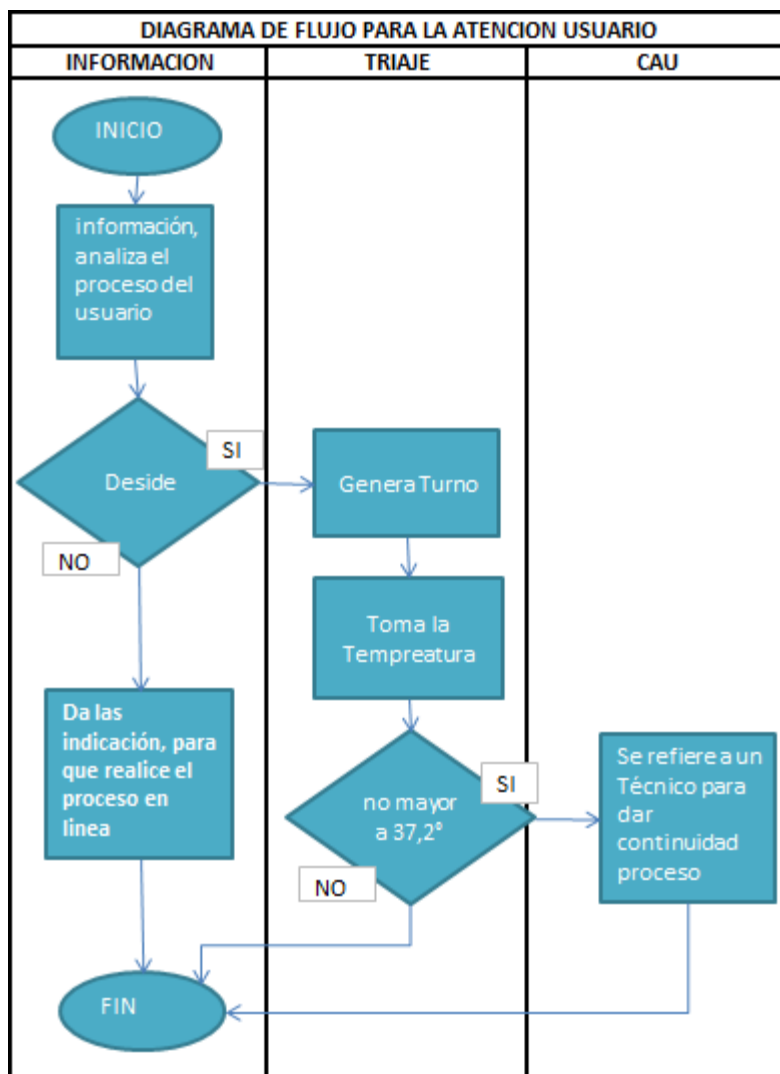
Protocolo coordinación de Atención al ciudadano.

Se prevé recibir aproximadamente 1.000 personas diarias, con la finalidad de controlar la afluencia de usuarios, se insta una carpa de información frente al edificio. En esta carpa se encontrarán 3 personas, 2 de ellas serán las encargadas de filtrar los trámites que no logren ser realizados vía on-line, posterior a revisar los requisitos, será generado los turnos para la

atención. Una de las 3 personas delegadas, será quien se encargue de la toma de temperatura a los usuarios quienes van a ingresar.

Ilustración 9

Diagrama de Flujo-Protocolo de Ingreso Usuarios



Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en el diagrama, ilustración 10 (protocolo de atención), inicia con la revisión del trámite que el usuario desea realizar, si es un proceso, el cual, es necesario ser atendido por un técnico, continua con la generación del turno; de lo contrario, al usuario se le da las indicaciones para que realice el proceso con sus accesos personales o patronales.

De ser generado el turno, el usuario será tomado la temperatura corporal, si en el lector no sobrepasa los 37,02°, será direccionado al técnico para que se de continuidad al trámite, de lo contrario se le otorgara un teléfono para solventar su solicitud.(Ver anexo 12 al 17)

3.2 Entrevista a profundidad

Las entrevistas realizadas al personal del Centro de Atención al Ciudadano del IESS, se enfocan en la percepción de cada funcionario que pertenece a dicha Coordinación. Estas entrevistas fueron con una duración máxima de 30 minutos a la población total, de 20 personas que son la totalidad de funcionarios que laboran en el Centro de Atención al Ciudadano del IESS.

Es importante mencionar que 3 funcionarios del personal se encuentran catalogados dentro del grupo vulnerable, por este motivo las entrevistas con ellos se las realiza mediante vía telefónica, con la finalidad de evitar inconvenientes con la señal de internet.

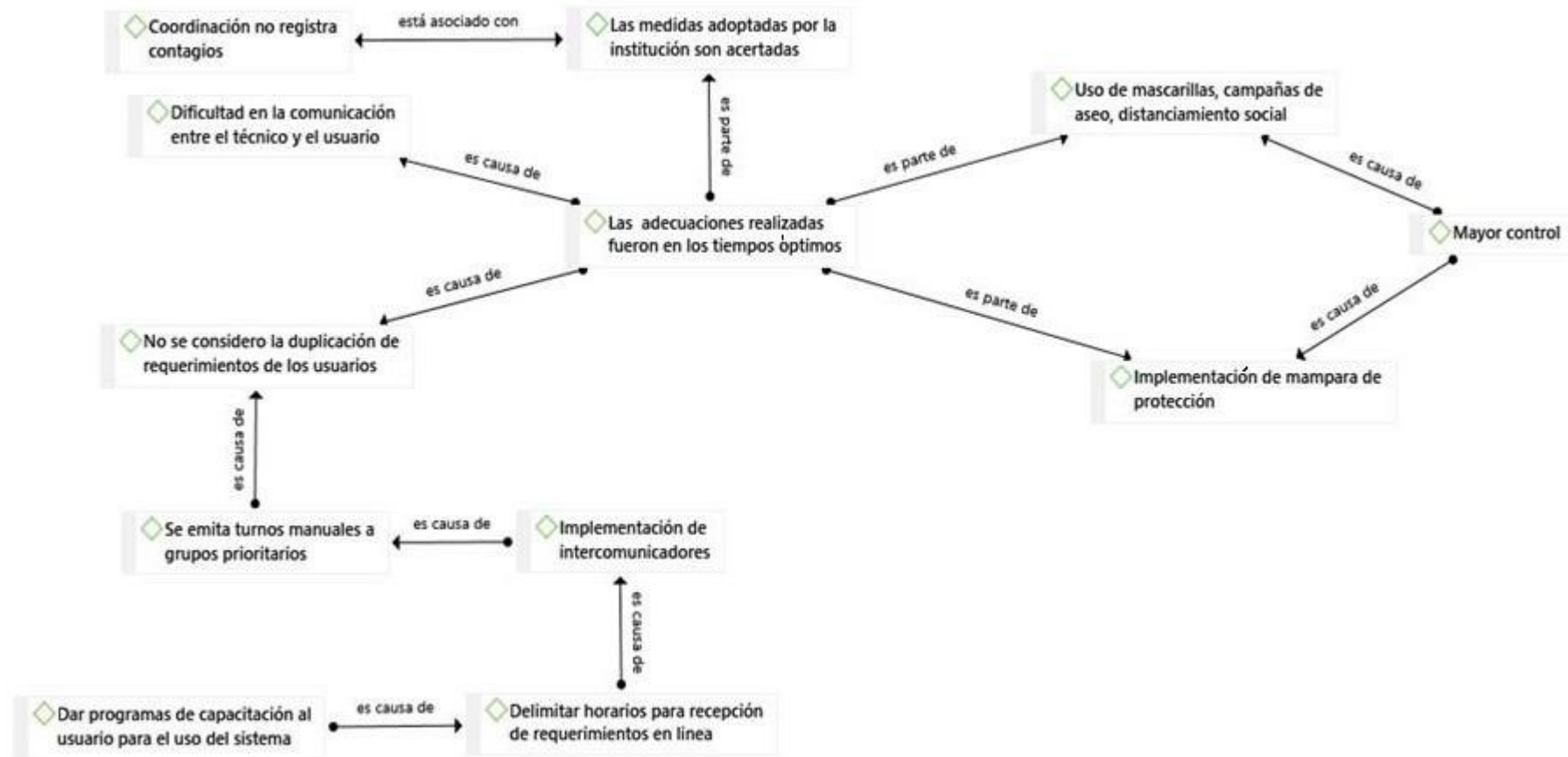
Para poder dirigir la entrevista al tema de interés, se procede a la elaboración de siete preguntas base, que permitirán indagar con cada uno de los entrevistados:

Al término de las entrevistas con todos los funcionarios pertenecientes al área, se procede a utilizar como método de análisis cualitativo el sistema de Atlas ti versión 8, sistema en el que se realizó hallazgos bastante importantes con respecto a las implementaciones y a las necesidades surgidas en este año, percibidas por cada uno del personal quienes brindan su servicio en esta área.

Como se ve en la ilustración 26, se elabora una red de códigos con la finalidad de graficar los criterios más significativos, que podrían servir para gestionar mejoras en la coordinación.

Ilustración 10

Red de códigos ATLAS TI, Entrevistas



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación de Resultados.

Como se identifica en la ilustración 11, las medidas y protocolos de bioseguridad adoptadas por la institución son consideradas como acertadas, y pertinentes se evidencia los insumos personales como mascarillas los que son provistas por la dirección provincial a cada uno de los funcionarios, las campañas de aseo y distanciamiento social se han visto reflejados en el comportamiento colectivo de los funcionarios.

Las mamparas de protección y las readecuación de los espacios físicos, generan un mejor control de quienes acceden a las instalaciones de la institución.

Es importante evidenciar que debido a las modificaciones que fueron realizadas en corto tiempo, han surgido diferentes novedades las que serán analizadas y gestionadas, comola dificultad de comunicación con el usuario a causa de las barreras físicas y el uso de EPP. Provoca la mitigación del sonido.

Por tal motivo se sugiere la implementación de intercomunicadores en los módulos de atención.

A causa de la implementación de la modalidad virtual, los funcionarios han notado la duplicación de requerimientos de usuarios, es importante acotar que la institución a adecuado y a dispuesto la aplicación del pre agendamiento en línea, esto con la finalidad de evitar aglomeraciones y tiempos de espera largos par usuarios.

Pero a pesar de ello, la dirección provincial se mantiene en la entrega de turnos manuales, lo que provoca inconformidad es tiempos de espera para los usuarios y aglomeraciones en ciertas fechas de alta demanda.

Por este motivo el personal sugiere que los turnos manuales, sean solo otorgados a grupos prioritarios con la finalidad de generar un asesoramiento más personalizado al usuario.

Evitar congestiones e inconformidades en la ciudadanía, adicional se menciona que se genere un programa de capacitación a personas naturales para el manejo adecuado del manejo del sistema.

Con la finalidad de generar un mejor entendimiento entre usuarios y técnicos para el acceso a los beneficios que otorga la institución.

3.3 Tabulación producción Previo-Durante-Posterior a la implementación

Al iniciar el año 2020, el personal que labora en el IESS, mantenía la modalidad presencial, en horarios de atención de 08:00 a 17:00.

El protocolo al usuario externo se lo realiza con un primer filtro en la entrada del edificio, en el que se identifica el requerimiento.

Posterior a ello se revisa la documentación para de esa manera, poder derivar a los diferentes técnicos que conforman los seguros especializados como son, (Afiliación y control técnico, Cartera y coactiva, Pensiones y Riesgos de trabajo, Fondos de terceros, Seguro social campesino, Biess)

Para poder identificar los parámetros de variación en este año se procede a dividir en tres etapas:

Primera etapa

La primera etapa corresponde a los primeros meses del año, periodo en el que las actividades continuaron sin ninguna modificación importante.

Los meses correspondientes a esta etapa son, enero, febrero y marzo del 2020, valores que fueron obtenidos del sistema de intranet, servicios en línea de la institución. (Ver tabla21)

Tabla 21

Producción Enero-Marzo 2020

PRODUCCIÓN COORDINACION PROVINCIAL SERVICIO ATENCION AL CIUDADANO			
SERVICIO	RESPORTE POR MES ENERO-MARZO 2020		
	Enero	Febrero	marzo
Atención en el CAU presencial	25.512	11.771	6.274
Asistencia Isla Web Presencial	6.378	2.943	824
Asistencia Asesoramiento PQSF en herramientas/ otros	74	97	351
TOTAL	31.964	14.811	7449

Fuente: Elaboración Propia

Recolección de Resultados.

Como es visible en la tabla 21, correspondiente a los valores registrados en enero 2020, se evidencia un total 31.964 de procesos atendidos, en los 23 días laborables. La atención en modalidad presencial equivale a 25.512 procesos, mientras la asistencia en la isla *web* para usuarios es de 6.378 procesos, y con respecto a la asistencia, asesoramiento PQSF en herramientas/ otros, medios virtuales es un total de 74 procesos.

En febrero de 2020, se evidencia un total 14.811 de procesos atendidos, en los 19 días laborables. La atención en modalidad presencial equivale a 11.771 procesos, mientras la asistencia en la isla *web* para usuarios es de 2.943 procesos, y con respecto a la asistencia, asesoramiento PQSF en herramientas/ otros, medios virtuales es un total de 97 procesos.

En marzo de 2020, se evidencia un total 7.449 de procesos atendidos, en los 10 días laborables. La atención en modalidad presencial equivale a 6.274 procesos, mientras la asistencia en la isla *web* para usuarios es de 824 procesos, y con respecto a la asistencia, asesoramiento PQSF en herramientas/ otros, medios virtuales es un total de 351 procesos.

Segunda Etapa

La segunda etapa corresponde a los meses de abril y mayo de 2020, periodo en el que la institución implementa la modalidad de teletrabajo, y debido a la cuarentena obligatoria decretada a nivel nacional, todo el personal se acoge a la nueva normativa. (Ver tabla 22)

Tabla 22

Producción Abril-Mayo

PRODUCCIÓN COORDINACION PROVINCIAL SERVICIO ATENCION AL CIUDADANO		
SERVICIO	RESORTE POR MES 2020	
	Abril	Mayo
Atención en el CAU presencial	0	0
Asistencia Isla Web Presencial	0	0
Asistencia Asesoramiento PQSF en herramientas otros	1.736	3.066
Atención Virtual Canal Contáctenos por emergencia Sanitaria COVID-19, correo electrónico, Video Conferencias	2.101	2.738
TOTAL	3.837	5.804

Fuente: Elaboración Propia

Recolección de Resultados.

Como es visible en la tabla 22, correspondiente a los valores registrados en abril de 2020, se evidencia un total 3.837 de procesos atendidos, en los 21 días laborables. La atención en modalidad presencial equivale a 0 procesos, mientras la asistencia en la isla *web* para usuarios es de 0 procesos, y con respecto a la asistencia, asesoramiento PQSF en herramientas/ otros, medios virtuales es un total de 1.736 procesos, y mediante el medio, Atención Virtual /Canal

Contáctenos por emergencia Sanitaria COVID-19, correo electrónico, Video Conferencias corresponde un total de 2.101.

Durante el mes de mayo de 2020, se evidencia un total 5.804 de procesos atendidos, en los 20 días laborables. La atención en modalidad presencial equivale a 0 procesos, mientras la asistencia en la isla web para usuarios es de 0 procesos, y con respecto a la asistencia, asesoramiento PQSF en herramientas/ otros, medios virtuales es un total de 3.066 procesos, y mediante el medio, Atención Virtual /Canal Contáctenos por emergencia Sanitaria COVID-19, correo electrónico, Video Conferencias corresponde un total de 2.738.

Tercera Etapa

La tercera etapa corresponde a los meses Junio, Julio Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y diciembre del año 2020. (Ver tabla 23)

En estos meses las implementaciones de medidas de bioseguridad ya están en práctica y aunque se da prioridad a la modalidad Teletrabajo ya en su mayoría los técnicos se reincorporan de manera presencial.

Tabla 23

Producción junio-diciembre

PRODUCCIÓN COORDINACIÓN PROVINCIAL SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO							
SERVICIO	RESORTE POR MES						
	jun	jul	agos	sept	oct	nov	dic
Atención en el CAU, presencial	77	4706	6967	104555	11526	9787	10981
Asistencia Isla Web Presencial	0	0	0	0	0	0	0
Asistencia Asesoramiento PQSF en herramientas otros	3688	1447	1212	104	99	340	66
Atención Virtual Canal Contáctenos por emergencia Sanitaria COVID-19, correo electrónico, Video Conferencias	6439	9148	8396	471	360	7877	301
TOTAL	10204	15301	16575	105133	11985	18004	11348

Fuente: Elaboración Propia

Recolección de Resultados.

Como es visible en la tabla 23, correspondiente a los valores registrados en junio de 2020, se evidencia un total 10.204 de procesos atendidos, en los 22 días laborables. La atención en modalidad presencial equivale a 77 procesos, mientras la asistencia en la isla *web* para usuarios es de 0 procesos, y con respecto a la asistencia, asesoramiento PQSF en herramientas/ otros, medios virtuales es un total de 3.688 procesos, y mediante el medio, Atención Virtual /Canal Contáctenos por emergencia Sanitaria COVID-19, correo electrónico, Video Conferencias corresponde un total de 6.439.

En el mes de julio de 2020, se evidencia un total 15.301 de procesos atendidos, en los 23 días laborables. La atención en modalidad presencial equivale a 4.706 procesos, mientras la asistencia en la isla *web* para usuarios es de 0 procesos, y con respecto a la asistencia, asesoramiento PQSF en herramientas/ otros, medios virtuales es un total de 1.447 procesos,

y mediante el medio, Atención Virtual /Canal Contáctenos por emergencia Sanitaria COVID-19, correo electrónico, Video Conferencias corresponde un total de 9.148.

En agosto de 2020, se evidencia un total 16.575 de procesos atendidos, en los 23 días laborables. La atención en modalidad presencial equivale a 6.967 procesos, mientras la asistencia en la isla *web* para usuarios es de 0 procesos, y con respecto a la asistencia, asesoramiento PQSF en herramientas/ otros, medios virtuales es un total de 1.212 procesos, y mediante el medio, Atención Virtual /Canal Contáctenos por emergencia Sanitaria COVID-19, correo electrónico, Video Conferencias corresponde un total de 8.396.

En septiembre de 2020, se evidencia un total 105.133 de procesos atendidos, en los 22 días laborables. La atención en modalidad presencial equivale a 104.555 procesos, mientras la asistencia en la isla *web* para usuarios es de 0 procesos, y con respecto a la asistencia, asesoramiento PQSF en herramientas/ otros, medios virtuales es un total de 107 procesos, y mediante el medio, Atención Virtual /Canal Contáctenos por emergencia Sanitaria COVID-19, correo electrónico, Video Conferencias corresponde un total de 471.

En octubre de 2020, se evidencia un total 11.985 de procesos atendidos, en los 21 días laborables. La atención en modalidad presencial equivale a 11.526 procesos, mientras la asistencia en la isla *web* para usuarios es de 0 procesos, y con respecto a la asistencia, asesoramiento PQSF en herramientas/ otros, medios virtuales es un total de 99 procesos, y mediante el medio, Atención Virtual /Canal Contáctenos por emergencia Sanitaria COVID-19, correo electrónico, Video Conferencias corresponde un total de 360.

En el mes de noviembre de 2020, se evidencia un total 18.004 de procesos atendidos, en los 20 días laborables. La atención en modalidad presencial equivale a 9.787 procesos, mientras

la asistencia en la isla *web* para usuarios es de 0 procesos, y con respecto a la asistencia, asesoramiento PQSF en herramientas/ otros, medios virtuales es un total de 340 procesos, y mediante el medio, Atención Virtual /Canal Contáctenos por emergencia Sanitaria COVID-19, correo electrónico, Video Conferencias corresponde un total de 7.877.

En diciembre de 2020, se evidencia un total 18.004 de procesos atendidos, en los 21 días laborables. La atención en modalidad presencial equivale a 10.981 procesos, mientras la asistencia en la isla *web* para usuarios es de 0 procesos, y con respecto a la asistencia, asesoramiento PQSF en herramientas/ otros, medios virtuales es un total de 66 procesos, y mediante el medio, Atención Virtual /Canal Contáctenos por emergencia Sanitaria COVID-19, correo electrónico, Video Conferencias corresponde un total de 301.

Análisis e Interpretación de Resultados

Los datos de productividad obtenidos en el año 2020, refleja una variación previo, durante y posterior a las medidas de bioseguridad implementadas por la institución.

Como se pudo tabular, en los tres primeros meses, periodo previo a la implementación de medidas de bioseguridad, la productividad promedio es de 18.075 procesos mensuales, en los meses de abril y mayo, se incorporan medidas de bioseguridad, durante este lapso, el personal se mantiene bajo la modalidad de teletrabajo, y los resultados se ve reflejados en el promedio que corresponde a 3.214 procesos.

Posterior a las nuevas implementaciones y protocolos adoptados, la producción en los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, el promedio de producción es de 26.941 procesos como se visualiza en la tabla 24.

Tabla 24

Promedio por etapas

Etapa	Sumatoria	Promedio
Primera etapa (previo implementación)	54.224	18.075
Segunda etapa (durante implementación)	9.641	3.414
Tercera etapa (posterior implementación)	188.586	26.941

Fuente: Elaboración Propia

Es notorio el incremento de producción, posterior a la implementación de medidas de bioseguridad que corresponde a 7.259 procesos.

3.4 Evaluación desempeño Individual

Una vez descrito y analizado la producción correspondiente al periodo 2020, es necesario indicar que se realizó la evaluación de desempeño individual al personal correspondiente a la Coordinación de Atención al ciudadano, en el mes de enero 2021, con el objetivo de evidenciar la gestión de cada funcionario frente a las medidas implementadas. (Ver tabla 22)

La herramienta a utilizar es el EVAL, formato validado por el ministerio de relaciones laborales, la herramienta evalúa cinco parámetros que son:

- Indicadores de Gestión (cumplimiento por metas)
- Niveles de eficiencia del desempeño individual
- Nivel de satisfacción de usuarios externos
- Nivel de Satisfacción de usuarios internos

Tabla 25

Evaluación desempeño funcionario CAU

PERSONAL CAU	Indicadores de Gestión (cumplimiento por metas)	Niveles de eficiencia del desempeño individual	Nivel de satisfacción de usuarios externos	Nivel de Satisfacción de usuarios internos	TOTAL
A1	35	29,25	19,12	14,53	97,9
A2	35	28,75	18,75	13,80	82,5
A3	35	29,25	19,12	14,53	97,9
A4	35	29,25	19,12	14,53	97,9
A5	35	29,25	19,25	14,53	98,03
A6	35	29,25	19,5	14,53	98,28
A7	35	29,25	19,12	14,53	97,9
AT1	35	25,19	19	14,53	93,72
AT2	35	25,19	19	14,53	93,72
AT3	35	25,19	19	14,53	93,72
C1	35	29,25	19,25	14,53	98,03
C2	35	29,25	19,25	14,53	98,03
C3	35	29,25	19,25	14,53	98,03
FT1	35	29,25	19,5	14,53	98,28
FT2	35	29,25	19,5	14,53	98,28
FT3	35	29,25	19,5	14,53	98,28
B1	35	29	17	14	95
B2	35	29	17	14	95
B3	35	29	17	14	95
B4	35	29	17	14	95

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 26

Evaluación desempeño promedio CAU

PERSONAL CAU	Indicadores de Gestión (cumplimiento por metas)	Niveles de eficiencia del desempeño individual	Nivel de satisfacción de usuarios externos	Nivel de Satisfacción de usuarios internos	TOTAL
Calificación/promedio	35,00/35,00	28,57/30,00	18,76/20,00	13,70/15,00	96,03/100

Fuente: Elaboración Propia

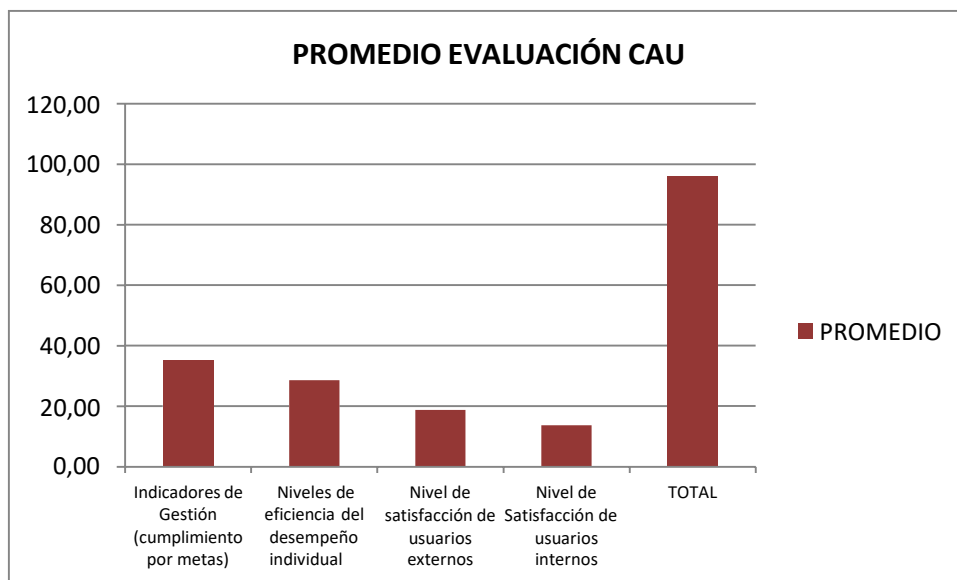
Recolección de datos

Los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño en los funcionarios que realizan sus actividades en el CAU, quienes cumplen funciones de asesoramiento al cliente externo, obtuvieron como calificación total 96,03 % , sobre 100 %.(Ver tabla 23)

Los indicadores de gestión (cumplimiento por metas) tienen un porcentaje totalde 35%, los niveles de eficiencia del desempeño individual corresponden un 25,57%, los niveles de satisfacción de usuarios externos comprenden un 18,76% y finalmente los niveles de satisfacción de usuarios internos tienen como porcentaje el 13,70%. (Ver ilustración 20)

Ilustración 11

Evaluación desempeño Promedio CAU



Fuente: Elaboración Propia

Análisis de resultados

Como se identifica en la ilustración 20 según los datos obtenidos en la evaluación de desempeño realizada, se evidencia una calificación promedio total de 96.03% sobre 100% en el desempeño. Se evidencia como indicador más bajo Nivel de Satisfacción de usuarios internos y Nivel de satisfacción de usuarios externos, lo que significa que una de las causas que provoca bajos niveles de satisfacción es la falta de una adecuada vía de comunicación. Es necesario puntualizar que la implementación de medidas y protocolos de bio-seguridad implementados son pertinentes y han mitigado el riesgo biológico por contacto directo. Pero las medidas implementadas han provocado dificultades en la recepción y emisión en el proceso de asesoramiento, la comunicación se ve limitada y la interacción es más impersonal. Es necesario que se opte por medidas las que permitan mantener una audición más clara y medios de comunicación en tiempo real, disminuye demoras y retraso en procesos.

CONCLUSIONES

- Las medidas de bioseguridad tienen como finalidad la reducción de la propagación, de agentes originarios de enfermedades, por lo que existen diferentes normas, técnicas y prácticas mismas que tienen como objetivo primordial evitar una exposición no intencional, a diferentes patógenos que desencadenaran afectaciones en la salud.
- Para poder conocer la información referente a la productividad previo y posterior a la implementación de medidas de bioseguridad, se segmentó en tres periodos, en los que refleja que durante enero, febrero y marzo meses previos a la implementaciones, existe un promedio de atención de 54.224 usuarios al mes, durante abril y mayo, periodo en el que se implementa las medidas y el personal se encuentra en teletrabajo, la atención mantiene un promedio de 9.641 usuarios, en los meses restantes posterior a las implementaciones corresponde a los meses desde junio a diciembre se promedia un total de 188.586 usuarios mensuales, una vez descrito los datos obtenidos se evidencia un incremento de 7.259, lo que es resultado a las diferentes implementaciones realizadas por la Institución.
- Una vez realizadas las entrevistas con el personal, perteneciente a la Coordinación de atención al usuario en ventanilla, se indica que las implementaciones realizadas son adecuadas y pertinentes, por este motivo se ha podido controlar de mejor manera la concurrencia de usuarios externos, con la finalidad de evitar aglomeraciones que aumentan el riesgo de contagio por Covid-19, adicional se recalca que es importante que se tome medidas futuras respecto a la modalidad de agendamiento de Turnos y de implementaciones físicas que permitan brindar un mejor asesoramiento a usuarios.

RECOMENDACIONES

- Conforme los datos obtenidos en el desarrollo de la presente investigación, en los que se evidencia la demanda diaria de asesoramiento presencial, es importante que se exija el pre agendamiento de citas, mediante el aplicativo institucional.
- Debido a la dificultad para algunos segmentos de beneficiarios en el manejo de sistemas informáticos, se sugiere clasificarlos con la finalidad de poder emitir turnos manuales con la y de esta manera brindar un servicio óptimo a la ciudadanía.
- La implementación de las mamparas de protección son de gran ayuda para la protección del usuario y del funcionario, pero al este tipo de barreras físicas, sumado el equipo de protección individual, la comunicación se ve algo afectada, por este motivo es necesario que se analice la implementación de intercomunicadores en los módulos de atención.
- Debido a la situación en la que estamos inmersos en la actualidad es importante que se monitoree las inquietudes del personal y se de atención a las sugerencias emitidas por quienes se encuentran en las áreas de mayor exposición, con la finalidad de brindar apoyo técnico y emocional.

Bibliografía

- Ambientun. (27 de 11 de 2020). *Ambientun*. Obtenido de https://www.ambientun.com/enciclopedia_medioambiental/aguas/protozoos.asp
- ASAMBLEA NACIONAL. (2010). *LEY ORGANICA DEL SERVICIO PUBLICO*. QUITO.
- ATEXGA. (27 de 11 de 2020). *Prevención de Riesgos*. Obtenido de http://www.atexga.com/prevencion/es/estudio-sustancias-nocivas/2_vias_de_entrada.php
- BBC NEWS. (23 de Mayo de 2020). *NEWS MUNDO*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-52143295>
- Clinica Alemana Universidad del Desarrollo. (2019). *Bioseguridad*. CHILE.
- EL COMERCIO. (31 de MARZO de 2020). *EL COMERCIO*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/contagios-covid19-ecuador-muertes-coronavirus.html>
- Fabara Abogados. (23 de Mayo de 2020). *Fabara Abogados*. Obtenido de <https://fabara.ec/blog-es/como-funcionara-el-sistema-de-semaforizacion-en-ecuador/>
- Gobierno Nacional. (2020). *Decreto Ejecutivo 1017*. Quito .
- IESS. (27 de 11 de 2020). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de <https://www.gob.ec/iess>
- IMF. (27 de 11 de 2020). *Blog Prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/clasificacion-riesgos-biologicos/>
- IN. (s.f.).INSST. (s.f.). *Instituto Nacional de seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado el 23 de 07 de 2020, de <https://www.insst.es/-/prevenci-3>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (s.f.). Recuperado el 28 de 09 de 2020, de IESS: <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/inst-quienes-somos>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2005). *Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento de trabajo*. QUITO: IESS.
- ISTAS. (2017). *Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud*. Recuperado el 21 de 07 de 2020, de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgo-biologico>
- LOSEP. (2016). *LOSEP*. Quito.

- LT. (27 de 11 de 2020). *La tercera*. Obtenido de <https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/cuidado-con-los-ojos-podrian-ser-una-entrada-para-la-transmision-del-coronavirus/DQHR7GIECNHY3DTN6E5CVSDGGQ/>
- Ministerio de Salud Pública. (10 de 05 de 2020). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>
- Ministerio de Telecomunicaciones. (25 de mayo de 2020). *Ministerio de Telecomunicaciones*. Obtenido de <https://www.gob.ec/iess>
- National Human Genoma. (27 de 11 de 2020). Obtenido de NIH: <https://www.genome.gov/es/genetics-glossary/Bacteria>
- National Human Genome. (27 de 11 de 2020). *NIH*. Obtenido de <https://www.genome.gov/es/genetics-glossary/Virus>
- OIT. (2020). Recursos Humanos y la Productividad. En *Recursos Humanos y la Productividad* (pág. 3). OIT.
- OMS. (2003). *BIOSEGURIDAD*. OMS.
- OSHAS. (27 de Mayo de 2020). *OSH WIKI*. Obtenido de https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:_orientaci%C3%B3n_para_el_lugar_de_trabajo
- PRIMICIAS. (05 de Mayo de 2020). *PRIMICIAS*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/impacto-covid-19-economia-escenarios/>
- Universidad de la Rioja. (2015). *Riesgos Biológicos*. España.
- Universidad Industrial de Santander. (2012). *Manual de Bioseguridad*. Colombia.
- VISTAZO. (2020). De la crisis pasemos a la solución. *VISTAZO*, 8.
- Viswesvaran, S. A. (2002). *The Moderating Influence of Job Performance Dimensions on Convergence*. USA.
- Wolterskluwer. (11 de 27 de 2020). *Empresa Publica*. Obtenido de https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAA AAAAAEAMtMSbF1jTAAASNjU0NLtbLUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZa pUt-ckhlQaptWmJOcSoA3ljMsTUAAAA=WKE

ANEXOS

Anexo 1

Estado Inicial-Información



Anexo 2

Estado Inicial-Módulos sala 1



Anexo 3
Estado Inicial Módulos-Sala 1



Anexo 4
Estado Inicial Módulos- Sala 2



Anexo 5
Adecuación Información



Anexo 6
Adecuación Módulos- Sala 1



Anexo 7
Adecuación Módulos- Sala 1



Anexo 8 Encuesta Exposición a Riesgos Biológicos

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS CORPORATIVOS SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO				
EVALUACIÓN POR EXPOSICIÓN A RIESGO BIOLÓGICO				
Nombres Completos:		Edad:		
Dependencia:		Cédula:		
Cargo:		Número de celular:		
Correo Electrónico:		Número de contacto de emergencia:		
Dirección actual:		En caso de emergencia comunicar a:		
Sector:		Parentesco:		
Llene el siguiente cuestionario colocando X en si o no, según corresponda				
Nro.	DESCRIPCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Ha estado en los últimos 15 días fuera del país?			
2	¿Ha estado en los últimos 15 días fuera de la provincia de su residencia? ¿En dónde?			
3	¿Ha estado en los últimos 15 días fuera de su hogar? ¿En dónde?			
4	Ha estado en los últimos 15 días internado, o en emergencia en alguna clínica, hospital o similar por amigdalitis, faringitis, bronquitis, sinusitis, neumonía, influenza o alguna otra no mencionada?			
5	Ha estado en contacto en los últimos 15 días con personas consideradas como sospechosas o confirmadas para coronavirus (COVID-19)?			
6	Presenta actualmente una molestia respiratoria aguda (dolor intenso de garganta, fiebre de 38° o más, "gripe" o resfrío común, tos, dificultad para respirar)?			
7	Tiene antecedentes diagnósticos respiratorios como fibrosis pulmonar, bronquitis, neumonía, insuficiencia respiratoria, tumor o cáncer de vías respiratorias, influenza o alguna otra no			
8	Tiene antecedentes de hipertensión, diabetes, síndrome metabólico, enfermedad de tiroides, artritis, artrosis, del sistema inmunológico?			
9	¿Usa actualmente medicamentos? ¿Cuáles? ¿Por qué razón?			
10	¿Considera en general que su estado de salud es bueno?			
	Recibió Equipo de Protección Personal? (MASCARILLA)			
Declaro que la información aquí entregada es verídica y se apega completamente a la realidad, doy el consentimiento para la verificación que corresponda para fines médicos y doy fé de haber recibido información sobre qué hacer en caso de presentar alguna novedad en mi estado de salud en apego a los lineamientos establecidos por los entes de control del Ecuador y fuentes oficiales.				
Nombre de la persona que entrega el documento:		Nombre de la persona que recepta el documento:		
Firma:		Firma:		
Fecha:		Fecha:		

Anexo 9
Medidas de higiene y Prevención



Anexo 10
Medidas de Higiene



Anexo 11
Uso de EPP



Anexo 12
Protocolo ingreso usuarios



Anexo 13
Protocolo de Ingreso Usuarios



Anexo 14
Protocolo Ingreso Usuarios



Anexo 15
Protocolo Ingreso Usuarios



Anexo 16
Protocolo ingreso usuarios



Anexo 17
Protocolo Ingreso usuarios



Anexo 18
Solicitud validación Cuestionario

Ambato 10 noviembre de 2020

Estimado Dr. Sergio Napoleón Estrada Frías

Por medio del presente, me dirijo a su persona en calidad de Médico Ocupacional designado por parte de la Dirección Provincial IESS Tungurahua, con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida su revisión y validación de preguntas a realizarse al personal de la coordinación del centro de atención al ciudadano.

Con la finalidad de dar continuidad al proyecto de investigación "Medidas de bioseguridad y su influencia en la productividad laboral en una empresa pública"

Por lo mencionado anteriormente me permito detallarlas a continuación:

- En referencia a las adecuaciones realizadas ¿Podría por favor comentarme sobre el estado actual de su puesto de trabajo?
- ¿Considera que las modificaciones fueron realizadas de manera oportuna?
- ¿Piensa usted que no se consideró algún factor?
- ¿Las implementaciones realizadas, tiene algún efecto en el desarrollo de las actividades que usted realiza?
- ¿Las medidas de bioseguridad optadas por la institución han afectado a la atención eficiente y eficaz de los usuarios?
- ¿Se siente protegido con las medidas implementadas?
- ¿Quizá le gustaría acotar alguna sugerencia, la cual permita mejorar los procesos?

En espera de su pronta respuesta me suscribo

Saludos Cordiales



Dr. Nathaly Marín Molina

Anexo 19
Validación cuestionario

Ambato 17 noviembre de 2020

Estimada Ps. Malena Nathaly Marin Molina

En respuesta a su petición emitida con fecha 10 de noviembre del año en curso, se informa que se procedió a la revisión del cuestionario.

Mismo que tiene como finalidad la aplicación a los funcionarios de la Coordinación de Atención al Ciudadano de la Dirección Provincial del IESS Tungurahua para dar continuidad al proyecto de investigación "Medidas de bioseguridad y su influencia en la productividad laboral en una empresa pública"

A lo cual manifiesto que son adecuadas para su fin, dado este motivo, valido su aplicabilidad para su próxima ejecución.

Deseándole los mejores augurios a su proceso de investigación me suscribo.

COORD. PROV. SEC. TUNGURAHUA

Dr. Sergio Napoleón Estrada Frías
Médico Ocupacional

Dr. Sergio Napoleón Estrada Frías
Médico Ocupacional
Dirección Provincial IESS Tungurahua

Anexo 20

Entrevistas CAU



Anexo 21

Entrevistas CAU



Anexo 22
Entrevistas CAU



Anexo 23
Entrevistas CAU



Elaborado por: Osmany Pérez Barral, Ph.D
Coordinador de Investigación

Revisado por: Prof. Diego Armando Jiménez Bósquez
Director Académico

Aprobado por: Consejo Directivo