

**Universidad Andina Simón Bolívar**

**Sede Ecuador**

**Área de Gestión**

Maestría en Desarrollo del Talento Humano

**Propuesta de intervención en los riesgos psicosociales de los funcionarios y al clima organizacional de la Dirección Financiera del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana durante el año fiscal 2018**

María Ximena Gudiño Hernández

Tutor: Alexander Serrano Boada

Quito, 2019





## **Cláusula de cesión de derecho de publicación de tesis**

Yo, María Ximena Gudiño Hernández, autora de la tesis “Propuesta de intervención en los riesgos psicosociales de los funcionarios y al clima organizacional de la Dirección Financiera del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana durante el año fiscal 2018”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

18 de noviembre de 2019

Firma: \_\_\_\_\_



## Resumen

Durante el año 2018 se observó que en todas las áreas de la Dirección Financiera del Ministerio, existía un exceso de carga laboral; falta de definición en las actividades que realizaban sus funcionarios y una aparente comunicación interdepartamental ineficaz, lo cual genera cierta tensión en el ambiente, confusión en sus actividades; desaliento en el personal, entre otros factores psicosociales que podrían considerarse como negativos para un trabajo eficiente y eficaz y un clima organizacional óptimo.

Por los antecedentes mencionados surge la necesidad de elaborar una propuesta cuya finalidad sea la intervención en los riesgos psicosociales de los funcionarios y la evaluación del clima organizacional de esta Dirección para disminuir los riesgos psicosociales encontrados, mejorar el clima organizacional, sirva como un aporte para el personal y para las futuras generaciones de estudiantes del programa de la Maestría de Gestión de Talento Humano de la Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador.

En esta investigación para la detección de los riesgos psicosociales se aplicó el cuestionario CoPsoQ-istas21 y para evaluar el clima organizacional en la Dirección Financiera se utilizó el Instrumento Escalar.

Una vez obtenidos los resultados se evidenció que existen niveles de riesgo de 41% de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, 35% de exposición psicosocial intermedio y 24% de exposición psicosocial más favorable para la salud y en cuanto al clima organizacional un porcentaje del 15.40% que es medianamente satisfactorio; por lo que amerita la propuesta de intervención en los riesgos psicosociales encontrados en los funcionarios y así como también mejorar el clima organizacional de la Dirección Financiera.



Agradezco a Dios que es mi fortaleza, a mi madre Marianita Hernández, por ser mi apoyo incondicional, a mi Tutor Dr. Alexander Serrano por su tiempo, conocimiento, recomendaciones, al Mgs. Fausto Arturo Chinde, funcionario de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional del Ministerio por su ayuda al compartir su experiencia en esta área y a cada una de las personas que han contribuido para la culminación de este proyecto.



Desde lo más profundo de mi corazón y con todo el amor del mundo, este proyecto está dedicado para mi Madre Marianita Hernández.



## **Tabla de contenido**

<b>Introducción.....</b>	19
<b>Antecedentes .....</b>	21
<b>Breve descripción del problema.....</b>	21
<b>Pregunta de investigación.....</b>	21
<b>Objetivo general. ....</b>	21
<b>Objetivos específicos. ....</b>	21
<b>Metodología.....</b>	22
<b>Capítulo primero .....</b>	23
<b>Marco Teórico .....</b>	23
<b>1. Definición de riesgos psicosociales.....</b>	23
<b>2. Definición de clima organizacional.....</b>	26
<b>Marco Legal .....</b>	28
<b>Capítulo segundo .....</b>	31
<b>1. Breve historia de la Institución.....</b>	31
<b>2. Análisis de las áreas de la Dirección Financiera.....</b>	33
2.1. Dirección Financiera. ....	33
2.2. Área de Contabilidad.....	34
2.3. Área de Cuentas del Exterior. ....	35
2.4. Área de Cuentas Consulares.....	35
2.5. Área de Nómina. ....	36
2.6. Área de Presupuesto.....	36
2.7. Área de Tesorería. ....	37
<b>Capítulo tercero.....</b>	39
<b>1. Método de evaluación de los factores psicosociales.....</b>	39
1.1. Dimensión de Exigencias Psicológicas.....	39
1.2. Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo. ....	43

1.3. Dimensión de Apoyo Social.....	47
1.4. Dimensión de Inseguridad y Estima.....	50
1.5. Dimensión de Doble Presencia. ....	52
<b>2. Método de evaluación de clima organizacional .....</b>	<b>54</b>
2.1. Identificación y conceptualización del ámbito a evaluación.....	55
2.2. Conceptualización de dimensiones .....	56
2.3. Indicadores escalares.....	56
2.4. Valoración de indicadores escalares .....	58
2.5. Procesamiento de la información. ....	59
2.6. Rangos de Distancia: .....	60
2.7. Estándares de Calidad .....	60
<b>3. Interpretación de los resultados.....</b>	<b>61</b>
3.1. Riesgos Psicosociales en la Dirección Financiera.....	61
3.1.1. Exigencias Psicológicas .....	62
3.1.2. Trabajo activo y desarrollo.....	62
3.1.3. Inseguridad .....	62
3.1.4. Apoyo social.....	62
3.1.5. Estima.....	62
3.1.6. Doble presencia. ....	63
3.2. Clima Organizacional en la Dirección Financiera. ....	63
3.2.1. Primer Indicador.....	63
3.2.2. Segundo Indicador.....	64
3.2.3. Tercer Indicador. ....	65
3.2.4. Cuarto Indicador.....	66
3.2.5. Quinto Indicador. ....	67
3.2.6. Sexto Indicador. ....	68
3.2.7. Séptimo Indicador. ....	69

	13
3.2.8. Octavo Indicador.....	70
3.2.9. Noveno Indicador.....	71
3.2.10. Décimo Indicador.....	72
3.2.11. Estándares de Calidad.....	74
<b>Capítulo cuatro.....</b>	<b>75</b>
<b>4. Propuesta Plan de Intervención.....</b>	<b>75</b>
<b>1. Propuesta plan de intervención.....</b>	<b>76</b>
<b>2. Cronograma plan de intervención.....</b>	<b>77</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>79</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>81</b>
<b>Lista de referencias.....</b>	<b>83</b>



**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1.....	40
Tabla 2.....	43
Tabla 3.....	47
Tabla 4.....	50
Tabla 5.....	51
Tabla 6.....	52
Tabla 7.....	56
Tabla 8.....	56
Tabla 9.....	57
Tabla 10.....	58
Tabla 11.....	58
Tabla 12.....	61
Tabla 13.....	74
Tabla 14.....	76
Tabla 15.....	77



**LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1.....	25
Gráfico 2.....	34
Gráfico 3.....	34
Gráfico 4.....	35
Gráfico 5.....	35
Gráfico 6.....	36
Gráfico 7.....	36
Gráfico 8.....	37
Gráfico 9.....	40
Gráfico 10.....	41
Gráfico 11.....	41
Gráfico 12.....	42
Gráfico 13.....	42
Gráfico 14.....	44
Gráfico 15.....	44
Gráfico 16.....	45
Gráfico 17.....	45
Gráfico 18.....	46
Gráfico 19.....	46
Gráfico 20.....	48
Gráfico 21.....	48
Gráfico 22.....	49
Gráfico 23.....	49
Gráfico 24.....	50
Gráfico 25.....	51
Gráfico 26.....	52
Gráfico 27.....	53
Gráfico 28.....	53
Gráfico 29.....	59
Gráfico 30.....	61
Gráfico 31.....	63
Gráfico 32.....	64

Gráfico 33.....	65
Gráfico 34.....	66
Gráfico 35.....	67
Gráfico 36.....	68
Gráfico 37.....	69
Gráfico 38.....	70
Gráfico 39.....	71
Gráfico 40.....	72
Gráfico 41.....	73
Gráfico 42.....	79

## Introducción

Hace algunos años atrás, el trabajador era considerado como un recurso para la organización para obtener resultados en el menor tiempo y a bajos costos sin tomar en cuenta su salud física o mental, y en caso de sufrir algún daño leve, grave o mortal estaba bajo su propia responsabilidad.

“El concepto de riesgo laboral para la salud aparece con el reconocimiento, implícito o explícito, del derecho a la integridad física y a la salud, algo que aparece en la Edad Media y en el Renacimiento con la aparición y desarrollo de los gremios y la preocupación por el buen hacer y la experiencia adquirida por los trabajadores artesanos. La experiencia y la valía adquieren un valor al mismo tiempo que en las ciudades disminuye la subordinación a los señores. Los gremios, primera aproximación a los sindicatos, suponen la primera defensa formal contra determinadas condiciones laborales y trato a los trabajadores. El riesgo laboral contra la salud aparece definido como las situaciones y conductas que no pueden ser aceptadas por sus nocivas consecuencias para los trabajadores”. (Jimenez. Moreno. Bernardo 2011).

En 1789 por la Revolución Francesa aparecen los sindicatos, luego de la Segunda Guerra Mundial en Europa se activa la preocupación por la prevención de riesgos laborales, en 1948 las Naciones Unidas reconocen formalmente la Organización de los Derechos Humanos en donde se presenta la primera conceptualización de la salud laboral cuando se reconoce el derecho del trabajador a su integridad física, mental y social.

En 1989 la Directiva Marco Europea de prevención de riesgos laborales amplía el concepto de condiciones laborales, incluyendo la salud como objeto final de la Directiva, España en el Real Decreto 39/1997 de los Servicios de Prevención, en el anexo VI, implementa la formación de Técnico Superior en Prevención de Riesgos Psicosociales siendo una de las especialidades la de Ergonomía y Factores Psicosociales.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) menciona que los trabajadores están expuestos a padecer daños en su salud por las inadecuadas condiciones en las que laboran, y se adiciona los factores individuales externos de las áreas laborales a los que también se exponen diariamente.

Luego de lo mencionado, el interés de la investigación surge por la necesidad de determinar la presencia de riesgos psicosociales que afectan a los funcionarios y el clima organizacional de la Dirección Financiera del Ministerio en la ciudad de Quito durante el año fiscal 2018, la misma que actualmente se encuentra conformada por 46 personas distribuidas en las siguientes áreas: Secretaría, Cuentas del Exterior, Tesorería, Presupuesto, Contabilidad, Cuentas Consulares y Nómina.

Se puede observar exceso de carga laboral, falta de claridad en las actividades que realizan y una comunicación interdepartamental ineficaz lo cual está produciendo tensión en el ambiente, confusión y desaliento en el personal.

Una vez obtenidos los resultados se elaborará una propuesta de intervención a los riesgos psicosociales encontrados, con la finalidad de implementar las medidas para disminuirlos, sirva como un aporte para el personal de la Dirección Financiera y para las futuras generaciones de estudiantes del programa de la Maestría de Gestión de Talento Humano de la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador.

## **Antecedentes**

### **Breve descripción del problema.**

El Estatuto Orgánico de Estructura Organizacional de Gestión por Procesos de la Institución, menciona que:

Esta institución es el organismo rector de la política internacional de nuestro país en el ámbito diplomático hasta la actualidad. Su objetivo es incrementar el posicionamiento de las políticas ecuatorianas; adicionalmente se encarga de las políticas de la integración latinoamericana y la movilidad humana atendiendo los intereses de los ciudadanos ecuatorianos y extranjeros en el país y en el exterior. (EC 2014.Acuerdo 98)

La misión de la Dirección Financiera es:

Administrar, gestionar, suministrar y controlar los recursos financieros requeridos para la ejecución de los planes, programas y proyectos en el cumplimiento de los objetivos institucionales del Ministerio con eficiencia, eficacia, efectividad y calidad del gasto. (EC 2014.Acuerdo 98).

Durante el año 2018 se observa que en todas las áreas de esta Dirección existe un exceso de carga laboral; falta de definición en las actividades que realizan sus funcionarios y una aparente comunicación interdepartamental ineficaz, lo cual genera cierta tensión en el ambiente, confusión en las actividades que se realizan; desaliento en el personal, entre otros factores psicosociales que podrían considerarse como negativos para un trabajo eficiente y eficaz.

### **Pregunta de investigación.**

¿Cuáles son los riesgos psicosociales que afectan a los funcionarios y al clima organizacional de la Dirección Financiera de la Institución?

### **Objetivo general.**

Determinar los riesgos psicosociales que afectan a los funcionarios y al clima organizacional de la Dirección Financiera de la Institución para diseñar una propuesta de intervención orientada a disminuir o eliminar estos riesgos.

### **Objetivos específicos.**

Diagnosticar los riesgos psicosociales que se presentan en los funcionarios de la Dirección Financiera de la Institución.

Evaluar el clima organizacional de la Dirección Financiera de la Institución.

Elaborar una propuesta de intervención orientada a disminuir y/o eliminar los riesgos psicosociales de los funcionarios y mejorar y/o mantener el clima organizacional de la Dirección Financiera de la Institución.

### **Metodología.**

La recolección de información se realizará en base a información actualizada de fuentes bibliográficas referente a los riesgos psicosociales, de investigaciones anteriormente realizadas de Institutos de Educación Superior, de otras Instituciones en las que se haya realizado trabajos sobre este tema, mediante el método inductivo – deductivo que va de lo particular a lo general, el cual se aplicará en la utilización del instrumento ISTAS 21.

El cuestionario CoPsoQ-istas21 es una metodología de evaluación de los riesgos psicosociales reconocida a nivel mundial, que tuvo su origen en Dinamarca, luego fue estandarizado para España y ha sido aplicado a nivel latinoamericano en algunos países tales como: Colombia, Chile y actualmente en Ecuador.

La aplicación de este instrumento se realizará a todas las áreas de la Dirección Financiera lo cual permitirá establecer el diagnóstico de la situación actual y determinar la presencia de riesgos psicosociales en los funcionarios de esta Dirección.

Se empleará el método estadístico, ya que se requiere realizar un análisis y procesamiento de la información obtenida a través de la aplicación de herramientas estadísticas las mismas que permitirán presentar los datos tanto en cuadros como en gráficos.

Esta investigación es descriptiva, en base a los resultados obtenidos se propone elaborar una propuesta de intervención a través de un programa de prevención de los riesgos psicosociales con la finalidad de disminuirlos o eliminarlos.

La investigación de clima organizacional será exploratoria, el universo es la Dirección Financiera, se utilizará un Instrumento Escalar mediante el cual se recopilará información de los funcionarios sobre el ambiente de trabajo.

## Capítulo primero

### Marco Teórico

#### 1. Definición de riesgos psicosociales.

Actualmente mencionar riesgos psicosociales y la afectación sobre el clima laboral, es un tema pendiente en las organizaciones tanto públicas como privadas de nuestro país, siendo estos los detonantes para el deterioro del ambiente laboral en las organizaciones ocasionando desgaste en la salud física y mental de los trabajadores.

En prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

En nuestro país la Constitución de la República de Ecuador (2008) Art. 326, numeral 5 dice que:

Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

El Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social emitido mediante Resolución No. C.D.513 (2017) Art. 1 manifiesta:

De conformidad con lo previsto en el artículo 155 de la Ley de Seguridad Social referente a los lineamientos de política, el Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador, mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, acciones de reparación de los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales, incluida la rehabilitación física, mental y la reinserción laboral.

En el ámbito de la prevención de riesgos del trabajo, integra medidas preventivas en todas las fases del proceso laboral, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, guardando concordancia con lo determinado en la normativa vigente y convenios internacionales ratificados por parte del Estado.

Las prestaciones y protección del Seguro General de Riesgos del Trabajo se enmarcan dentro de lo establecido por la ley, y se derivan de enfermedades profesionales u ocupacionales, accidentes de trabajo y de la capacidad para realizar o ejercer una profesión u ocupación.

Las normas establecidas en el presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para los funcionarios y servidores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para todas las organizaciones y empleadores públicos y privados, para los afiliados cotizantes al Seguro General de Riesgos del Trabajo y los prestadores de servicios de prevención y de reparación, que incluye la rehabilitación física o mental y la reinserción laboral del trabajador.

Según el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo se identificaron cuatro fuerzas como principales motores del cambio en el mundo del trabajo:

1) El imperativo del desarrollo; 2) La transformación tecnológica; 3) La intensificación de la competencia a escala mundial; y 4) La mayor orientación en función de los mercados, y una función más reducida del Estado. Se considera que estas fuerzas están influenciando en los las mujeres y hombres que perciben su trabajo desde una perspectiva mundial.

Estos cambios, además de afectar a las economías de los países, tienen consecuencias sobre la población laboral activa, pues influyen en las opciones de empleo; las relaciones sociales o familiares; las necesidades de formación; la actualización de conocimientos y destrezas; los ritmos de trabajo; la disponibilidad de recursos; la ordenación de los procesos laborales; los cambios en las ofertas laborales, y también sobre la salud de la población. (Gil-Monte. Pedro R.p.237-241).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente los empleados de las organizaciones sean estas públicas o privadas se encuentran expuestos a diferentes riesgos psicosociales que según los autores Lahera & Góngora (2002), los han definido como:

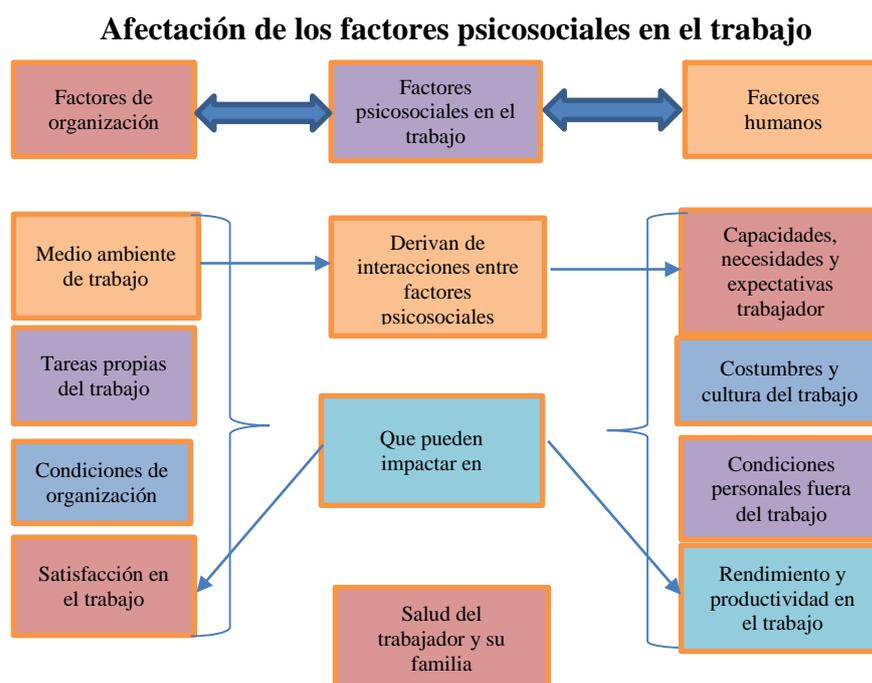
Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, en que se presentan con capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud (psíquica, física o social) del trabajador.

La OIT define:

Riesgos Psicosociales: Consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (OIT, 1984, p.5).

La afectación de los factores psicosociales en el trabajo según OIT se encuentran relacionados con los Factores de la Organización que son: medio ambiente del trabajo, tareas propias del trabajo y condiciones de la organización y los Factores Humanos que son: capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, costumbres y cultura del trabajo y condiciones personales fuera del trabajo; estos factores pueden impactar en la satisfacción en el trabajo, salud del trabajador y su familia y el rendimiento y productividad en el trabajo.

Gráfico 1



Fuente: OIT

Elaboración: autora de la tesis

En el ambiente laboral se pueden presentar ciertas situaciones que pueden ocasionar riesgo psicosocial siendo estas:

Carga de trabajo

Comunicación Interdepartamental

Ambigüedad de Rol

Según (Parra.Manuel.2003) Carga laboral son: Exigencias de las tareas sobre los individuos: esfuerzo físico, posturas de trabajo, manipulación de carga, exigencias de concentración.

La Norma NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España menciona lo siguiente:

La ambigüedad de rol en el trabajo es una importante fuente de estrés para los trabajadores. Ha sido relacionada con mayor tensión, descontento en el trabajo, baja autoestima, ansiedad, algunos síntomas somáticos de depresión, la intención de dejar el trabajo, así como el incremento del pulso y de la presión sanguínea también se ha relacionado con la ambigüedad de rol.

En el caso de la Dirección Financiera el trabajo demanda exigencias de concentración que predomina al esfuerzo físico, así como la comunicación interdepartamental que se mantiene con las diferentes dependencias de esta Institución. Siendo la comunicación interna:

El intercambio planificado de mensajes en el seno de una empresa, y que responde a un fin previamente planificado. Su función principal es apoyar culturalmente el proyecto organizacional, la primera misión de una estrategia de comunicación interna es crear las condiciones necesarias para la satisfacción de la estrategia general” (Maldonado. 2013).

## **2. Definición de clima organizacional.**

Para Uribe Prado (2015:39) la investigación y el estudio del clima organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XIX. En tiempos recientes, la investigación en clima organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 50 años se ha generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición.

Según lo señalado por Uribe Prado (2015:40) las primeras definiciones al respecto que se obtuvieron son las siguientes:

Forehand y Gilmer (1964) definen al clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para percibir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.

Taguiri y Litwin (1968) consideran al clima organizacional como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación. Es por ello que el clima organizacional es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización.

Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), basados en las propiedades del clima organizacional lo definen como un conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros. Para los individuos, el clima organizacional forma de un conjunto de atributos y expectativas las cuales describen a la organización en términos de características resultados de comportamiento y contingencias.

Al referirse al clima organizacional algunos autores lo definen de varias maneras, toman en cuenta la meteorología cuando se refieren al clima de un lugar o región, el clima organizacional es un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales (Schneider, 1975).

El clima organizacional puede ser un tema complejo de estudio ya que concentra las percepciones que tienen del entorno los individuos de una organización tanto a nivel individual como colectivo.

“En la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización”. (Revista Cubana de Salud Publica 2013).

El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.

Mi definición de clima organizacional:

El Clima organizacional es una variable que relaciona las características del medio ambiente de trabajo que percibe el individuo y la influencia directa o indirecta que ejerce en su comportamiento. (Gudiño Ximena 2018.)

### **Marco Legal**

En la Constitución de la República del Ecuador (EC 2008. art.33) señala “El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.

El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (EC 2005. art.1) suscrito en el Acuerdo de Cartagena por el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores en donde Ecuador es parte de este organismo, menciona “La salud es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo”.

La Resolución CD 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (EC 2016, art.11.literal k) dice “Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.”

La Ley Orgánica del Servicio Público (EC 2016. Art.23.literal l.) Indica “Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos (...). Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.”

El Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082 (EC 2017. Art.9.) señala “En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.”

Adicionalmente dispone sanciones por el incumplimiento del programa (EC 2017. Art.10.) dice “Las empresas e instituciones públicas y privadas que no cumplan con lo establecido en el artículo anterior, tendrán como sanción: montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia hay emitido o emita el Ministerio rector del Trabajo. En caso de instituciones del Estado, serán sujetos de sanción las y los servidores públicos que incumplieren la aplicación del presente Acuerdo, de conformidad a lo establecido en el régimen disciplinario de la LOSEP, su Reglamento General y los reglamentos internos institucionales.”

Dentro de las disposiciones transitorias primera y segunda de este Acuerdo (EC 2017. Disposiciones Transitorias Primera-Segunda.) detalla “ Primera.- La Autoridad Laboral en el plazo de 30 días a partir de la publicación del presente Acuerdo en el Registro Oficial, incluirá en su página institucional el programa de prevención de riesgos psicosociales, así como las guías técnicas y herramientas necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el presente acuerdo, los mismos podrán ser ajustados por cada empresa o institución de conformidad a sus particularidades, sin dejar de cumplir los parámetros básicos establecidos en esta norma.”

“Segunda.- La autoridad laboral iniciará el proceso de control de cumplimiento del programa de prevención de riesgos psicosociales a partir del 1 de Enero del 2018.”



## Capítulo segundo

### 1. Breve historia de la Institución.

La ciudad de Quito se convirtió en el año 1830 en la capital de la República del Ecuador. La política exterior estuvo encomendada, desde los primeros años hasta finales del siglo XIX, al Ministerio del Interior. Desde 1897 se organizó el Ministerio como cartera independiente.

El Ministerio, al igual que las restantes instancias del poder político ocupó el centro histórico de la ciudad. Es a partir de estos años que se planteó la necesidad de adquirir un edificio propio. Más allá de las cargas fiscales que representaba para el Estado el pago de arrendamiento y de la funcionalidad, la nueva sede debía responder a las necesidades del decoro nacional y las exigencias socio-económicas y culturales inmersas en la institución.

De tal forma que dadas las características descritas del barrio de La Mariscal, éste se constituyó en el lugar ideal para ubicar de forma permanente el edificio principal del Ministerio.

El 5 de noviembre de 1943 el Presidente Carlos Arroyo del Río autorizó a los Ministros de Relaciones Exteriores, Francisco Guarderas, y al de Hacienda, Alberto Writh Vallarino, para que en representación del Gobierno celebren el contrato de compra-venta de la propiedad de la señora Susane Deladéle de Najas, situada entre la Av. 18 de septiembre -actual Av. 10 de Agosto- y Carrión para local del Ministerio. El precio total por esta adquisición fue de ochocientos mil sucres (s/. 800.000) que según escritura pública, fechada el 6 de noviembre de 1943, incluía las construcciones, instalaciones y jardines, las lámparas de ornamentación del parque, garajes y más construcciones.

Como otras de las villas de La Mariscal, su edificación debió realizarse en la segunda década del siglo XX, siendo su último propietario el señor José Najas, de origen sirio-libanés que llegó al Ecuador por el año de 1920, como parte de la primera gran oleada migratoria a América. La mayoría de la colonia sirio-libanesa asentada en el Ecuador se dedicó a las actividades comerciales. José Najas y su esposa, la francesa Susane Deladéle, plasmaron en la decoración interna de la casa, en que hoy funciona el edificio matriz del Ministerio (Palacio de Najas), los tradicionales vínculos entre el gusto árabe y el gusto francés.

En el nuevo espacio del Ministerio se destinó un área para los Salones, los que se mantiene hasta la presente fecha. A partir del año de 1957 en el Gobierno del Ecuador, presidido por el Doctor Camilo Ponce Enríquez, entre otras acciones, emprendió la remodelación del edificio del Ministerio; esto implicó el derrocamiento de una parte de la construcción primitiva. El área ubicada entre la calle Carrión y la Avenida 10 de agosto fue ocupada por un edificio moderno de seis pisos, en el que funcionan las oficinas de este Ministerio hasta la presente fecha.

La obra fue ejecutada por la Compañía de Constructores Asociados Granda Centeno, Sevilla y Martínez Ingenieros y fue supervisada por el Ingeniero Carlos Larrea y por el Arquitecto Milton Barragán. Los trabajos se iniciaron en el mes de noviembre de 1958 y concluyó en enero de 1960. Siendo quizá la primera ocasión en que se conjugan la arquitectura antigua con la moderna.

Actualmente el “Palacio de Najas” guarda importantes testimonios artísticos en mobiliario, alfombras, porcelanas, biombos y objetos de plata, lámparas, retratos en lienzo –en un número aproximado de 20- de los próceres quiteños del 10 de agosto de 1809 cuyo autor es el maestro Salas, que afortunadamente ha conseguido mantenerse en pie y la decisión adoptada en septiembre de 1994 por el Instituto de Patrimonio Cultural es una salvaguarda de esta edificación que constituye el alma-mater de la actual diplomacia ecuatoriana.

La misión es:

El Ministerio es el rector de la política internacional y es responsable de la gestión y coordinación de la misma, la integración latinoamericana y la movilidad humana, respondiendo a los intereses del pueblo ecuatoriano, al que le rendirá cuentas de sus decisiones y acciones en cumplimiento de los principios constitucionales y de las normas del derecho internacional, en el marco de los planes nacionales de desarrollo. (EC 2014.Acuerdo 98.)

La visión es:

El Ministerio avizora ser una institución pública moderna; transparente; eficiente y con un sistema de gestión orientado al servicio ciudadano; responsable de promover políticas de desarrollo endógeno en el relacionamiento, cooperación e intercambio con el resto del mundo; y ejecutar la política exterior en los ámbitos político diplomático, movilidad humana, integración latinoamericana, respondiendo a los intereses del pueblo ecuatoriano al que rinde cuentas de manera permanente. (EC 2014.Acuerdo 98.)

Los Valores del Código de Ética del Buen Vivir son:

- **Integralidad:** Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad.
- **Transparencia:** Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.
- **Calidez:** Formas de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.
- **Solidaridad:** Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás.
- **Colaboración:** Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes.
- **Efectividad:** Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestos en su ámbito laboral.
- **Respeto:** Reconocimiento y consideración a cada persona como ser único/a, con intereses y necesidades particulares.
- **Responsabilidad:** Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.
- **Lealtad:** Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos. (EC 2014.Acuerdo 98).

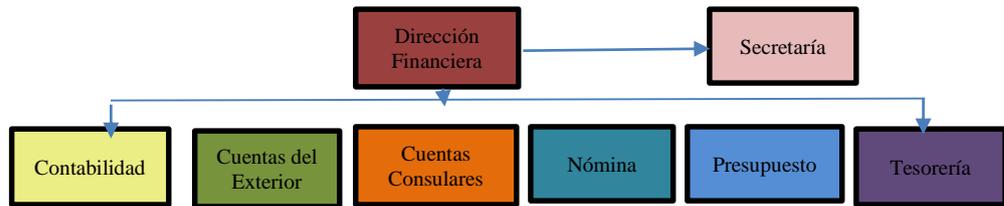
## **2. Análisis de las áreas de la Dirección Financiera.**

### **2.1. Dirección Financiera.**

La Dirección Financiera está conformada por: 46 personas, 34 mujeres y 12 hombres. La misión de la Dirección Financiera es:

Administrar, gestionar, suministrar y controlar los recursos financieros requeridos para la ejecución de los planes, programas y proyectos en el cumplimiento de los objetivos institucionales del Ministerio con eficiencia, eficacia, efectividad y calidad del gasto.”; la Secretaria de la Dirección Financiera está conformada por: 3 personas, 3 mujeres.

Gráfico 2

**Esquema de la Dirección Financiera**

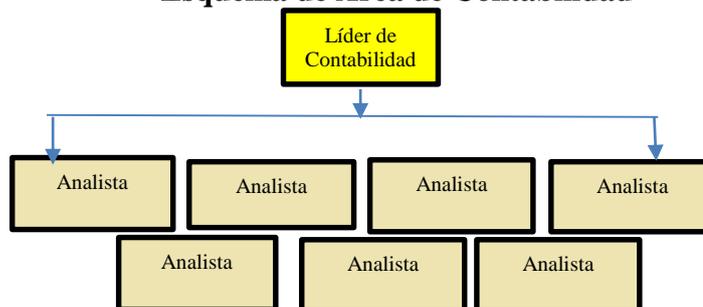
Fuente: Dirección Financiera  
Elaboración: autora de la tesis

## 2.2. Área de Contabilidad.

El Área de Contabilidad está conformada por: 8 personas, 7 mujeres y 1 hombre. Esta área es la encargada de:

Receptar, controlar y registrar cada uno de los procesos generados por las unidades del Ministerio conforme la documentación habilitante, sobre la base del cumplimiento de las disposiciones establecida en la normativa legal vigente. Presentar la información consolidada de la ejecución presupuestaria institucional a las autoridades y organismos de control.

Gráfico 3

**Esquema de Área de Contabilidad**

Fuente: Dirección Financiera  
Elaboración: autora de la tesis

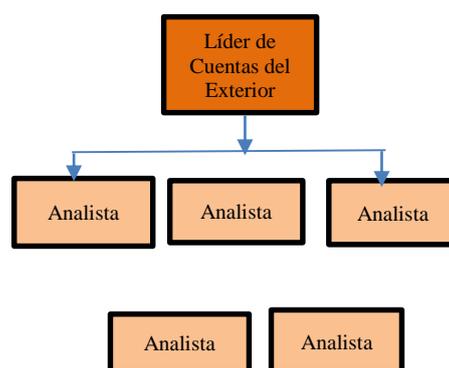
### 2.3. Área de Cuentas del Exterior.

El Área de Cuentas del Exterior está conformada por: 6 personas, 4 mujeres y 2 hombres. Esta área es la encargada de:

Asesorar en temas financieros, talento humano y presupuestario y realizar el control de las asignaciones de gastos de las Misiones en el Exterior.

Gráfico 4

#### Esquema de Área de Cuentas del Exterior



Fuente: Dirección Financiera  
Elaboración: autora de la tesis

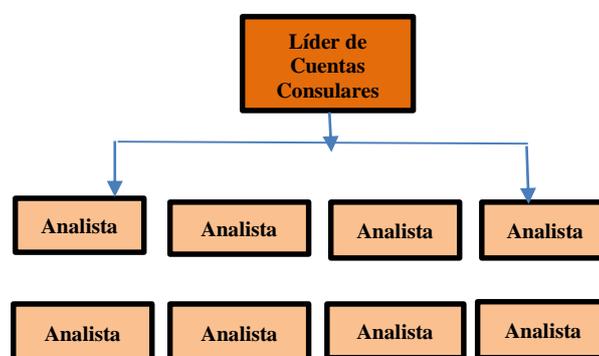
### 2.4. Área de Cuentas Consulares.

El Área de Cuentas Consulares está conformada por: 9 personas, 3 mujeres y 6 hombres. Esta área es la encargada de:

Controlar los ingresos recibidos por concepto de especies fiscales en las Coordinaciones Zonales y en las Misiones en el Exterior.

Gráfico 5

#### Esquema de Área de Cuentas Consulares



Fuente: Dirección Financiera  
Elaboración: autora de la tesis

### 2.5. Área de Nómina.

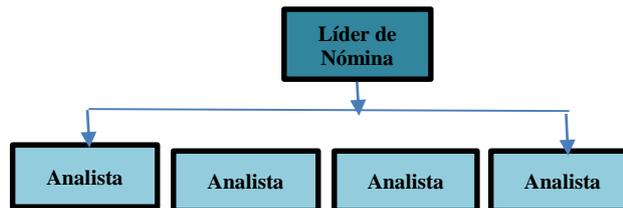
El Área de Nómina está conformada por: 5 personas, 4 mujeres y 1 hombre.

Esta área es la encargada de:

Ingresar novedades de los ingresos y egresos de los funcionarios con la finalidad de generar el CUR de pago de las Nóminas Nacional y Exterior, Gastos de Residencia Nacional y Exterior, Gastos de Representación en el Exterior y Gastos de Educación en el Exterior.

Gráfico 6

#### Esquema de Área de Nómina



Fuente: Dirección Financiera  
Elaboración: autora de la tesis

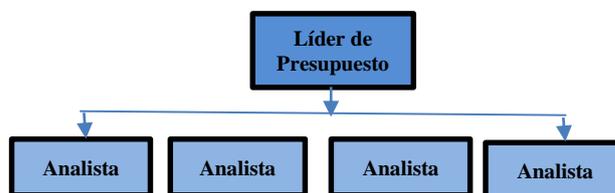
### 2.6. Área de Presupuesto.

El Área de Presupuesto está conformada por: 5 personas, 4 mujeres y 1 hombre. Esta área es la encargada de:

Realizar análisis y aprobar las modificaciones presupuestarias, programación y reprogramación de la ejecución presupuestaria, conjuntamente con la Coordinación General de Planificación en los casos que fuere pertinente poner en consideración de la autoridad competente.

Gráfico 7

#### Esquema de Área de Presupuesto



Fuente: Dirección Financiera  
Elaboración: autor de la tesis

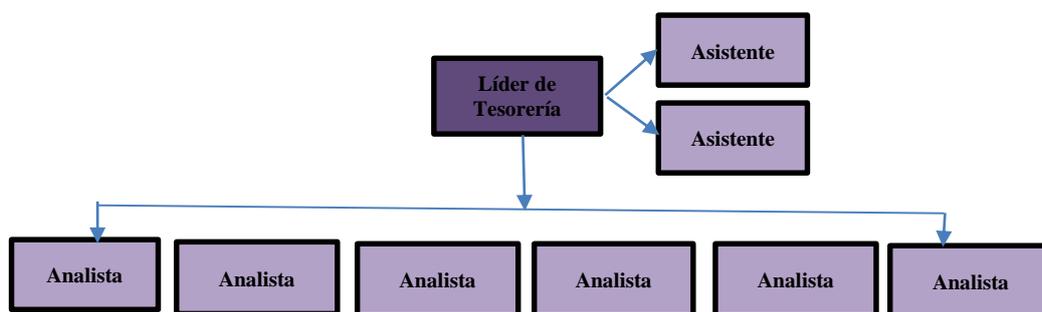
## 2.7. Área de Tesorería.

El Área de Tesorería está conformada por: 9 personas, 8 mujeres y 1 hombre. Esta área es la encargada de:

Revisar y pagar cada uno de los procesos generados por las unidades del Ministerio conforme la documentación habilitante, sobre la base del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa legal vigente.

Gráfico 8

### Esquema de Área de Tesorería



Fuente: Dirección Financiera

Elaboración: autora de la tesis



## Capítulo tercero

### 1. Método de evaluación de los factores psicosociales

El instrumento CoPsoQ-istas21 es una metodología de evaluación de los riesgos psicosociales reconocida a nivel mundial, que fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca liderado por el profesor Tage S. Kristensen., luego fue estandarizado para España y ha sido aplicado a nivel latinoamericano en algunos países tales como: Colombia, Chile y actualmente en Ecuador.

Existen tres versiones: una larga, diseñada para investigación; una media, diseñada para la evaluación de riesgos en medianas (25 o más trabajadores) y grandes empresas; y otra corta diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas y muy pequeñas, con menos de 25 trabajadores y trabajadoras. También se puede usar esta versión corta para valorar, individualmente, la exposición psicosocial en el puesto de trabajo.

En este caso se utilizó la versión mediana que se aplicó a los funcionarios de todas las áreas de la Dirección Financiera; el cuestionario contiene las preguntas de acuerdo a cada una de las dimensiones de riesgo establecidas, se detalla con gráficos estadísticos las respuestas obtenidas, lo cual permitió establecer el diagnóstico de la situación actual y determinar la presencia de riesgos psicosociales.

#### 1.1. Dimensión de Exigencias Psicológicas.

El exceso de exigencias psicológicas del trabajo: hay que trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que escondamos los sentimientos... (Apartado 1 del cuestionario).

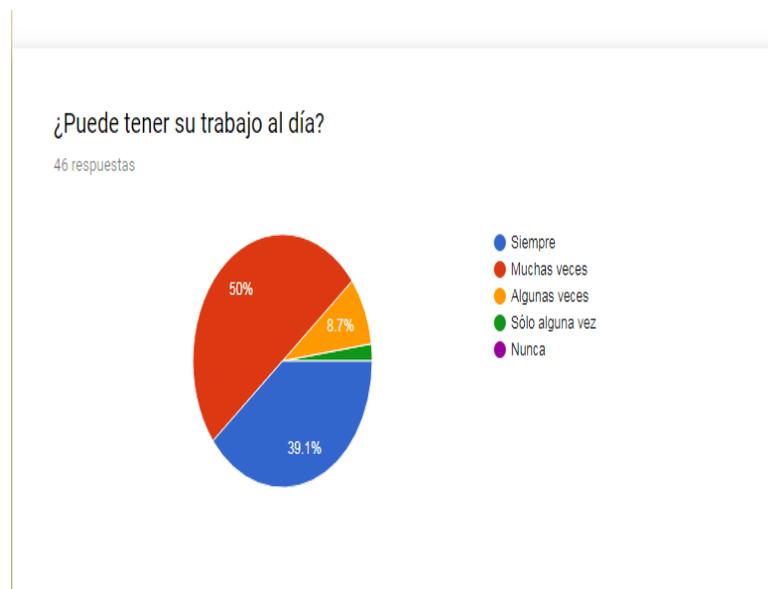
Tabla 1

**Dimensión Exigencias Psicológicas**

No.	PREGUNTA	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
1	¿Puede tener su trabajo al día?	0	1	2	3	4
2	¿En su trabajo toma decisiones?	4	3	2	1	0
3	¿En las actividades que realiza se produce un desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	¿Su trabajo requiere de atención constante?	4	3	2	1	0
5	¿En el sitio de trabajo puede expresar sus emociones?	4	3	2	1	0

Elaboración: autora de la tesis

Gráfico 9



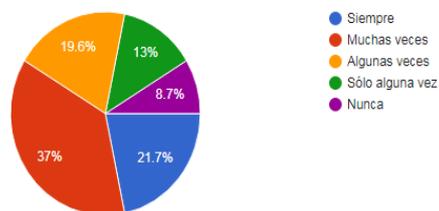
Elaboración: autora de la tesis

El 50% de los funcionarios de la Dirección Financiera responden que muchas veces pueden tener su trabajo al día, un 39.1% siempre, un 8,7% algunas veces y el 2.2% solo alguna vez.

Gráfico 10

¿En su trabajo toma decisiones?

46 respuestas



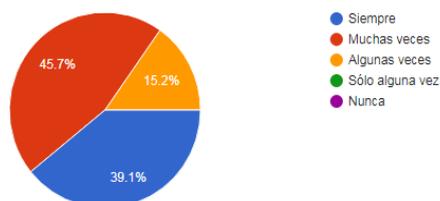
Elaboración: autora de la tesis

El 37% de los funcionarios de la Dirección responden que muchas veces toman decisiones en su puesto de trabajo, el 21.7% siempre, el 19.6% algunas veces, el 13 % alguna vez y el 8.7% nunca.

Gráfico 11

¿En las actividades que realiza se produce un desgaste emocional?

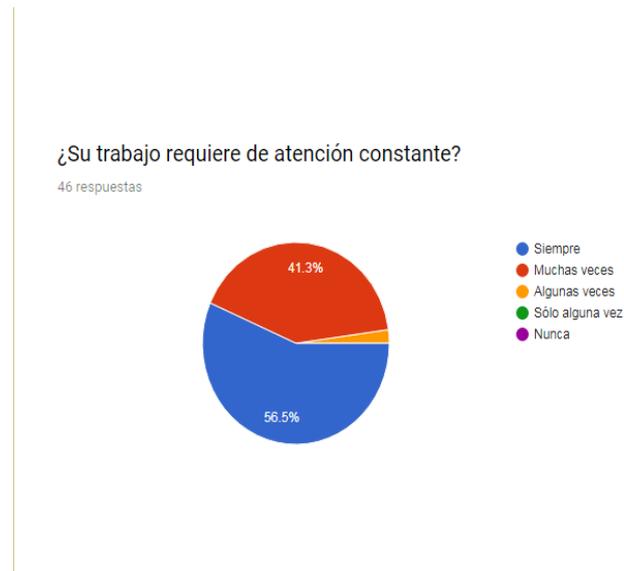
46 respuestas



Elaboración: autora de la tesis

El 45.7 de los funcionarios de la Dirección responden que muchas veces las actividades que realizan les produce un desgaste emocional, el 39,1% siempre, el 15.2% algunas veces.

Gráfico 12



Elaboración: autora de la tesis

El 56.5% de los funcionarios de la Dirección responden que en el trabajo que realizan requieren siempre de atención constante, el 41.3% muchas veces y el 2.2% algunas veces.

Gráfico 13



Elaboración: autora de la tesis

El 39.1% de los funcionarios de la Dirección responden que solo alguna vez pueden expresar sus emociones en el sitio de trabajo, el 19.6% algunas veces, 17.4% nunca, 13% muchas veces y 10.9% siempre.

## 1.2. Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo.

La falta de control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo y de posibilidades de desarrollo: no tenemos influencia ni margen de autonomía en la forma de realizar nuestro trabajo, el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o no tiene sentido, no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares... (Apartado 2 del cuestionario).

Tabla 2

### Trabajo Activo y Desarrollo

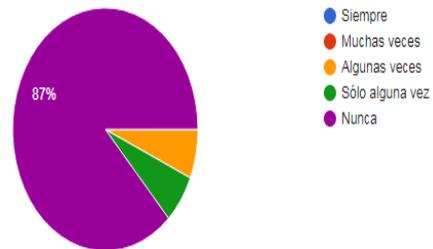
No.	PREGUNTA	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que le asignan?	0	1	2	3	4
7	¿Mientras trabaja, si desea puede tomar un descanso?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	¿Tienen sentido sus tareas?	0	1	2	3	4
10	¿Se siente comprometido con su profesión?	0	1	2	3	4
12	¿Realiza tareas que usted piensa deberían hacerse de otra forma?	4	3	2	1	0

Elaboración: autora de la tesis

Gráfico 14

¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que le asignan?

46 respuestas



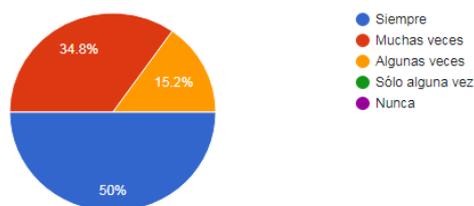
Elaboración: autora de la tesis

El 87% de los funcionarios de la Dirección responden que nunca tienen influencia sobre la cantidad de trabajo que le asignan, el 8% algunas veces y el 5% alguna vez.

Gráfico 15

¿Mientras trabaja, si desea puede tomar un descanso?

46 respuestas



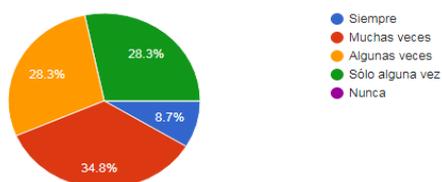
Elaboración: autora de la tesis

El 50% de los funcionarios de la Dirección responden que siempre que deseen pueden tomar un descanso mientras trabajan, el 34.8 % muchas veces y 15.2% algunas veces.

Gráfico 16

¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?

46 respuestas



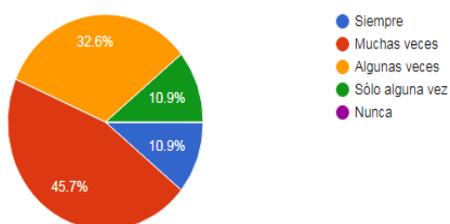
Elaboración: autora de la tesis

El 34.8% de los funcionarios de la Dirección responden que muchas veces su trabajo les permite que aprendan cosas nuevas, el 28.3 % que algunas veces, el 28.2 % solo alguna vez y el 8.7 % siempre.

Gráfico 17

¿Tienen sentido sus tareas?

46 respuestas



Elaboración: autora de la tesis

El 45.7% de los funcionarios de la Dirección responden que muchas veces las tareas que realizan tienen sentido, el 32.6% algunas veces, el 10.9 % solo alguna vez y el 10.8 % siempre.

Gráfico 18



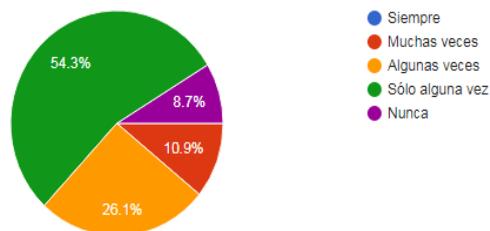
Elaboración: autora de la tesis

El 41.3% de los funcionarios de la Dirección responden que siempre se sienten comprometidos con su profesión, el 37% muchas veces, el 13% algunas veces, el 7.7 % solo alguna y 1% nunca.

Gráfico 19

¿Realiza tareas que usted piensa se deberían hacerse de otra forma?

46 respuestas



Elaboración: autora de la tesis

El 54.3% de los funcionarios de la Dirección responden que solo alguna vez pensaron que las tareas realizadas deberían hacerse de otra forma, el 26.1 % algunas veces, el 10.9% muchas veces y el 8.7 % nunca.

### 1.3. Dimensión de Apoyo Social.

La falta de apoyo social, de calidad de liderazgo, de previsibilidad o de claridad de rol en el trabajo: cuando hay que trabajar aisladamente, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo... (Apartado 4 del cuestionario).

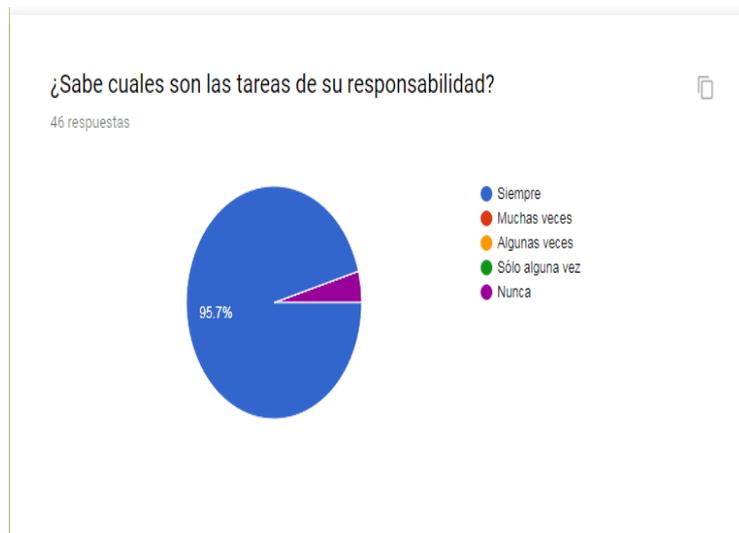
Tabla 3

#### Apoyo Social

No.	PREGUNTA	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
11	¿Sabe cuáles son las tareas de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
13	¿Recibes ayuda ya apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	0	1	2	3	4
15	¿Su inmediato o inmediata superior resuelve los conflictos?	0	1	2	3	4

Elaboración: autora de la tesis

Gráfico 20



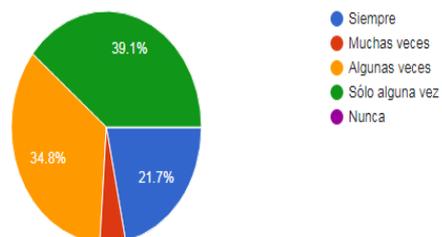
Elaboración: autora de la tesis

El 95.7% de los funcionarios de la Dirección responden que siempre saben cuáles son las tareas de su responsabilidad y el 4.3% nunca.

Gráfico 21

¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?

46 respuestas



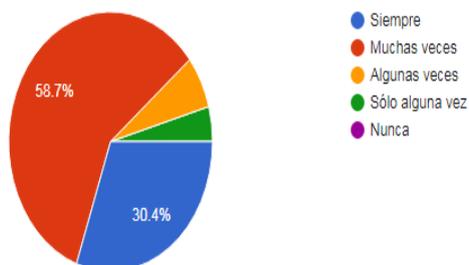
Elaboración: autora de la tesis

El 39.1% de los funcionarios de la Dirección responden que alguna vez recibieron ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior, 34.8% algunas veces, 21.7% siempre y 4.4% muchas veces.

Gráfico 22

¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?

46 respuestas



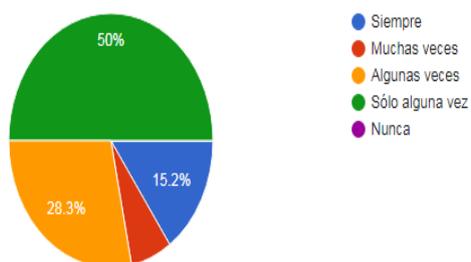
Elaboración: autora de la tesis

El 58.7% de los funcionarios de la Dirección responden que muchas veces reciben ayuda y apoyo de compañeras o compañeros, 30.4% siempre, el 8.4% algunas veces y el 2.5 % solo alguna vez.

Gráfico 23

¿Su inmediato o inmediata superior resuelven los conflictos?

46 respuestas



Elaboración: autora de la tesis

El 50% de los funcionarios de la Dirección responden que solo alguna vez su inmediato o inmediata superior resolvió los conflictos, el 28.3% algunas veces, el 15,2% siempre y el 6.5% muchas veces.

#### 1.4. Dimensión de Inseguridad y Estima.

Las escasas compensaciones del trabajo: falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra nuestra voluntad, trato injusto... (Apartados 3 y 6 del cuestionario).

Tabla 4

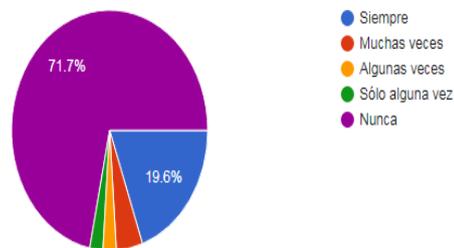
<b>Inseguridad</b>						
No.	PREGUNTA	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
16	¿Está preocupado por su permanencia en la Institución?	4	3	2	1	0
17	¿Le preocupa el cambio de puesto de trabajo?	4	3	2	1	0

Elaboración: autora de la tesis

Gráfico 24

¿Esta preocupado por su permanencia en la Institución?

46 respuestas



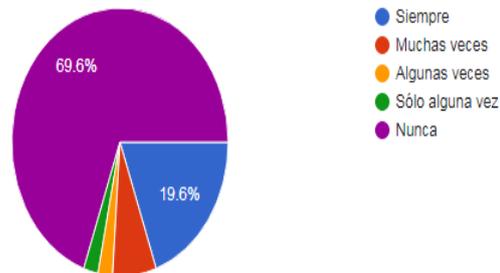
Elaboración: autora de la tesis

El 71.7% de los funcionarios de la Dirección responden que nunca se sienten preocupados por su permanencia en la institución, el 19.6% siempre, el 5.4% muchas veces, el 2.3 algunas veces y el 1% solo alguna vez.

Gráfico 25

¿Le preocupa el cambio de puesto de trabajo?

46 respuestas



Elaboración: autora de la tesis

El 69.6% de los funcionarios de la Dirección responden que nunca se sienten preocupados por un cambio de puesto de trabajo, el 19.6% siempre, el 6.2% muchas veces, el 3.5% algunas veces y el 1.1% solo alguna vez.

Tabla 5

**Estima**

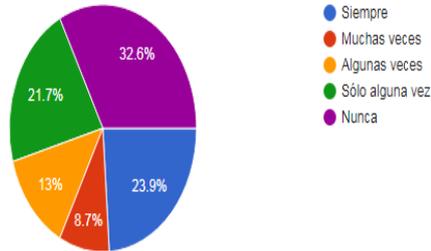
No.	PREGUNTA	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
18	¿Las autoridades me dan el reconocimiento que merezco?	0	1	2	3	4

Elaboración: autora de la tesis

Gráfico 26

Las autoridades me dan el reconocimiento que merezco

46 respuestas



Elaboración: autora de la tesis

El 32.6% de los funcionarios de la Dirección responden que nunca las autoridades les dan el reconocimiento que merecen, el 23.9% siempre, el 21.7% solo alguna vez, 13% algunas veces y el 8.7% muchas veces.

### 1.5. Dimensión de Doble Presencia.

Además, existe otro factor que afecta la salud: la doble presencia (apartado 5 del cuestionario). La mayoría de mujeres trabajadoras realizan la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres. Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado, y la organización de éste dificulta o facilita la compatibilización de ambos.

Tabla 6

#### Doble Presencia

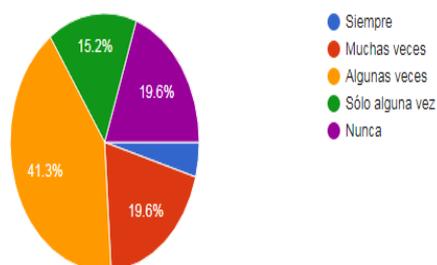
No.	PREGUNTA	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
19	¿Si se ausenta de su hogar, las tareas domésticas no se realizan?	4	3	2	1	0
20	¿Cuándo está en su trabajo, piensa frecuentemente en sus familiares o en las tareas que debe realizar en casa?	4	3	2	1	0

Elaboración: autora de la tesis

Gráfico 27

¿Si se ausenta de su hogar, las tareas domesticas no se realizan?

46 respuestas



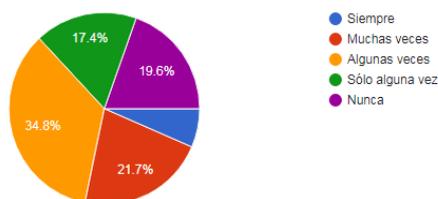
Elaboración: autora de la tesis

El 41.3% de los funcionarios de la Dirección responden que algunas veces si se ausentan de su hogar, las tareas domésticas no se realizan, el 19.6% muchas veces, 19.5% nunca ,15.2% solo alguna vez y 4.4% siempre.

Gráfico 28

¿Cuando esta en su trabajo, piensa frecuentemente en sus familiares o en las tareas que debe realizar en casa?

46 respuestas



Elaboración: autora de la tesis

El 34.8% de los funcionarios de la Dirección responden que algunas veces cuando están en su trabajo, piensan frecuentemente en sus familiares o en las tareas que deben realizar en casa, el 21.7% muchas veces, el 19.6% nunca, el 17.4% solo alguna vez y 6.5% siempre.

El resultado de la aplicación del cuestionario permitirá conocer las condiciones del trabajo a fin de determinar las consecuencias negativas que pueden ocasionar exposición a factores de riesgo de naturaleza psicosocial y precautelar la salud física y mental de los funcionarios.

La salud en el puesto de trabajo constituye un derecho fundamental y está protegido por la legislación; ya que las instituciones tienen la obligación de garantizar que las condiciones de trabajo sean saludables.

## **2. Método de evaluación de clima organizacional**

En la medición de clima organizacional de la Dirección Financiera intervienen las actitudes de los funcionarios por lo que se utilizará la escala de Likert (también denominada método de evaluaciones sumarias) se denomina así por Rensis Likert, quien publicó en 1932 un informe donde describía su uso.

Rensis Likert fue un educador estadounidense y psicólogo organizacional que se especializó en la investigación de las organizaciones y desarrolló la escala de medición de las actitudes que lleva su nombre; durante los años 1960 y 1970, publicó sus libros sobre teoría de la gestión que adquirieron popularidad en Japón, realizó investigaciones sobre las grandes corporaciones de todo el mundo, y sus estudios han ayudado al desempeño posterior de las organizaciones,

Likert confeccionó un método sencillo por la simplicidad de su confección y aplicación, en este sentido su técnica ofrece ventajas de construcción por una amplia posibilidad de respuestas.

La escala de Likert es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, su uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con esta técnica, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta). La escala es la suma de las respuestas de los elementos del cuestionario.

La escala de Likert, al ser una escala que mide actitudes, es importante que pueda aceptar que las personas tienen actitudes favorables, desfavorables o neutras a las cosas y situaciones lo cual es perfectamente normal en términos de información. Debido a ello es importante considerar siempre que una escala de actitud puede y debe estar abierta a la posibilidad de aceptar opciones de respuesta neutrales, lo que la hace una prueba confiable.

Este instrumento escalar corresponde a una derivación de los denominados índices y escalas de la sociología aplicada, que calcula aspectos o dimensiones que generalmente son de difícil aprehensión cuantitativa, opera de acuerdo a los procedimientos detallados anteriormente, debiendo el informante valorar la afirmación (indicador) en la escala establecida, en el marco de un estímulo y una respuesta, por lo tanto no es una pregunta de un instrumento como una entrevista o encuesta.

El informante por su naturaleza, juega el rol de evaluador, que emitirá su criterio con base en la afirmación establecida, según su propia experiencia y conocimiento. Teniendo claro que no existe una “respuesta” o valoración correcta, sino existe una percepción que el sujeto da como correcta.

### 2.1. Identificación y conceptualización del ámbito a evaluación.

El ámbito a evaluar dentro de la Dirección Financiera tiene la siguiente conceptualización:

#### Ambiente Organizacional

El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la Dirección que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los funcionarios.

Tabla 7

ÁMBITO DE APLICACIÓN	CÓDIGO DEL INSTRUMENTO	INFORMANTES PARA LOS INSTRUMENTOS ESCALARES	%
CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION FINANCIERA	CO-01	Funcionarios de la Dirección Financiera	100%

Elaboración: autora de la tesis

## 2.2. Conceptualización de dimensiones

El concepto de la dimensión ha sido elaborado analizando las características específicas a fin de identificar los indicadores.

Aquí se detalla la conceptualización de la dimensión del ámbito de la Dirección Financiera:

Tabla 8

ÁMBITO	DIMENSIÓN	CONCEPTUALIZACIÓN DIMENSIÓN
DIRECCION FINANCIERA	FUNCIONARIOS	Es un grupo diverso de profesionales con distintas emociones y sentimientos que laboran en las áreas de la Dirección con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales.

Elaboración: autora de la tesis

## 2.3. Indicadores escalares

Es la parte estructural de una dimensión expresada y valorada como afirmación por un informante en una escala que permitirá identificar rangos de calidad.

El criterio utilizado para la elaboración de los indicadores escalares del clima organizacional se basó en la observación del entorno de los funcionarios de la Dirección Financiera de conformidad con los siguientes parámetros:

- Conocimiento de Objetivos Institucionales.
- Sentido de pertenencia de los funcionarios a la Institución.
- Trabajo en Equipo.
- Comunicación interna entre las áreas de la Dirección y externa con las diferentes unidades del Ministerio.
- Capacidad para afrontar situaciones críticas en las áreas de trabajo.

- Respeto y reconocimiento tanto de los funcionarios hacia el Líder de área y viceversa así como del Director/a hacia todos los miembros de la Dirección Financiera.

Tabla 9

<b>DIMENSIÓN: CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION FINANCIERA</b>	
<u>(Concepto.-</u> Se entiende como clima organizacional a la variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.)	
<b>CÓD.</b>	<b>INDICADORES ESCALARES</b>
I-1	Los canales de comunicación existentes permiten la aplicación de los procesos de gestión de Clima Laboral.
I-2	La DATH ejecuta alguno de los procesos de mejora del Clima Laboral.
I-3	Los canales de comunicación en el Ministerio carecen de asertividad.
I-4	Las competencias departamentales de la Dirección de Administración de Talento Humano permiten una gestión coordinada de la Dirección Financiera.
I-5	El resultado de la coordinación entre las áreas del Ministerio y la Dirección Financiera ha generado procesos de gestión efectivos.
I-6	La información dispuesta por el Ministerio ha contribuido a mejorar el Clima Laboral en la Dirección Financiera.
I-7	Los funcionarios de la Dirección Financiera conocen los programas institucionales relacionados con la mejora de Clima Laboral.
I-8	En la Dirección Financiera se realizan movimientos internos de personal bajo diagnóstico técnico.
I-9	Algunos programas de Clima Laboral son socializados programada mente.
I-10	La socialización de los valores institucionales ha incrementado la productividad en los funcionarios de la Dirección Financiera.

Elaboración: autora de la tesis

#### 2.4. Valoración de indicadores escalares

Los indicadores escalares tienen los siguientes valores escalares:

Tabla 10

-2	-1	0	1	2
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Elaboración: autora de la tesis

Se debe considerar que los extremos de la escala están relacionadas a patrones positivos y negativos, es decir las afirmaciones que se desplacen a menos dos (-2) son aquellas respuestas que no corresponden al objetivo de la investigación y las dos (2) aquellas que responden al objetivo de la investigación.

Tabla 11

CÓD.	INDICADORES ESCALARES	VALORACION OPTIMA	
I-1	Los canales de comunicación existentes permiten la aplicación de los procesos de gestión de Clima Laboral	Totalmente de acuerdo	2
I-2	La Dirección de Administración de Talento Humano ejecuta alguno de los procesos de mejora del Clima Laboral	Totalmente en desacuerdo	-2
I-3	Los canales de comunicación en el Ministerio carecen de asertividad	Totalmente en desacuerdo	-2
I-4	Las competencias departamentales de la Dirección de Administración de Talento Humano permiten una gestión coordinada de la Dirección Financiera	Totalmente de acuerdo	2
I-5	El resultado de la coordinación entre las áreas del Ministerio y la Dirección Financiera ha generado procesos de gestión efectivos	Totalmente de acuerdo	2
I-6	La información dispuesta por el Ministerio ha contribuido a mejorar el Clima Laboral en la Dirección Financiera	Totalmente de acuerdo	2
I-7	Los funcionarios de la Dirección Financiera conocen los programas institucionales relacionados con la mejora de Clima Laboral	Totalmente de acuerdo	2
I-8	En la Dirección Financiera se realizan movimientos internos de personal bajo diagnóstico técnico	Totalmente de acuerdo	2
I-9	Algunos programas de Clima Laboral son socializados programadamente	Totalmente en desacuerdo	-2
I-10	La socialización de los valores institucionales ha incrementado la productividad en los funcionarios de la Dirección Financiera	Totalmente de acuerdo	2

Elaboración: autora de la tesis

Gráfico 29  
Curva Ideal



Elaboración: autora de la tesis

### 2.5. Procesamiento de la información.

El procesamiento de la información, se realiza teniendo como insumo los gráficos comparativos de las curvas, que permiten elaborar cuadros de frecuencias y desviaciones, obteniendo resultados para la toma de decisiones.

En el procesamiento de la información es necesario:

- Elaborar rangos de distancia que permitan identificar el comportamiento real, respecto al ideal en término de acercamiento o alejamiento a lo óptimo.
- Determinar **valores de coincidencia, tolerancia y críticos**
- Permitir con mayor precisión identificar los “puntos rojos” de inmediata atención.

## 2.6. Rangos de Distancia:

Son valores que se aplican a cada indicador señalando la distancia existente entre el promedio real y el valor ideal.

El promedio real es la sumatoria de cada una de las frecuencias, multiplicada por su valor escalar y dividido por el número de informantes.

Al trabajar con valores polares (-2 y +2) la resta de estos números debe dar cero, el valor cero, corresponde a calidad total, a menor distancia entre el promedio real y el valor ideal, estará más cerca de la calidad esperada.

Una vez reconocido el concepto de lo que es distancia y como se calcula, es necesario establecer rangos, para determinar qué intervalo se puede asumir como coincidente al valor ideal, cuáles son los rangos tolerables y cuáles los críticos. Por tanto, se establece los siguientes rangos y sus valores:

### Valor de Coincidencia

Son aquellos valores que, una vez realizada la resta entre el valor ideal y el promedio real del colectivo a evaluar, su resultado es cercano al valor cero, estableciéndose como rango de coincidencia los datos que oscilen dentro de:

0 – 0.90.

### Valor de Tolerancia

Son aquellos valores que, una vez realizada la resta entre el valor ideal y el real del colectivo a evaluar, su resultado es medianamente distante al valor cero, estableciéndose como rango de tolerancia que oscile dentro de: 0.91 – 1.70

### Valor Crítico

Son aquellos valores que, una vez realizada la resta entre el valor ideal y el promedio real del colectivo a evaluar, su resultado es claramente distante al valor cero, estableciéndose como valor crítico, los valores superiores a: 1,71.

## 2.7. Estándares de Calidad

La evaluación tendrá estándares de calidad que reflejen el nivel de cumplimiento de los objetivos, los que serán generados por el estado de situación de las dimensiones y ámbitos a evaluar, siendo los siguientes:

- **Satisfactorio:** Representa el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- **Medianamente Satisfactorio:** Representa el cumplimiento parcial de los objetivos establecidos
- **Insatisfactorio:** No cumple con los objetivos establecidos

Cada estándar de calidad, cuenta con una calificación que estará dentro de los siguientes rangos:

Tabla 12

Estándar De Calidad (EC)	Calificación
Satisfactorio	20.000 – 17.999
Medianamente Satisfactorio	17,998 – 15,398
Insatisfactorio	15,397 – 13,998

Elaboración: autora de la tesis

### 3. Interpretación de los resultados

#### 3.1. Riesgos Psicosociales en la Dirección Financiera.

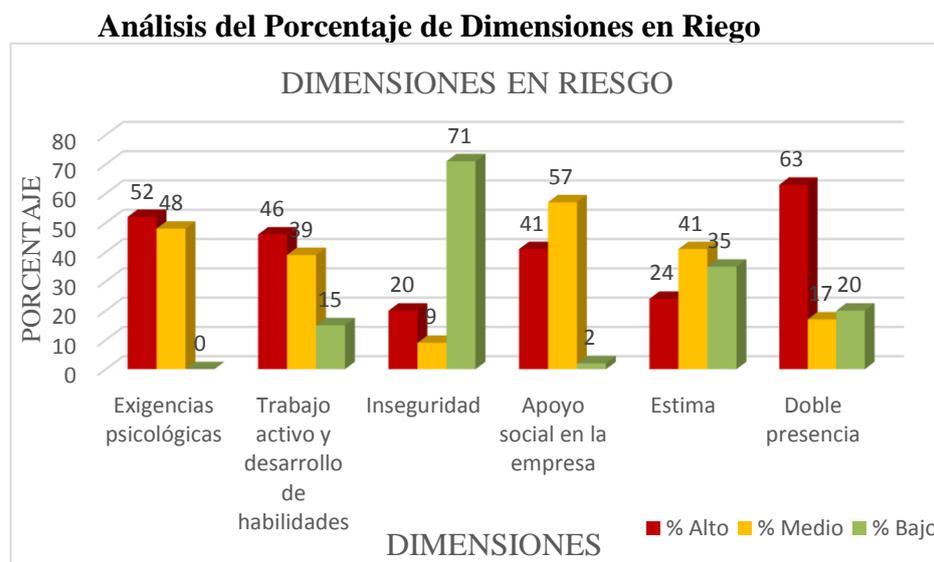
Los resultados obtenidos de las dimensiones en riesgo están clasificadas de acuerdo a la siguiente parametrización:

Verde: Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.

Amarillo: Nivel de exposición psicosocial intermedio.

Rojo: Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

Gráfico 30



Elaboración: autora de la tesis

### 3.1.1. Exigencias Psicológicas

El factor de Exigencias Psicológicas se encuentra en un nivel rojo de exposición psicosocial más desfavorable para la salud del 52%, amarillo de exposición psicosocial intermedio del 48% y verde de exposición psicosocial más favorable para la salud del 0%, evidenciando un grado considerable de desgaste emocional por la complejidad de las actividades desarrolladas en las diferentes áreas y el trabajo que se realiza bajo presión.

### 3.1.2. Trabajo activo y desarrollo.

El factor trabajo activo y desarrollo se ubica en un nivel rojo de exposición psicosocial más desfavorable para la salud del 46%, amarillo de exposición psicosocial intermedio del 39% y verde de exposición psicosocial más favorable para la salud del 15%, lo que significa que los funcionarios no tienen plena conciencia de la importancia de las actividades que desarrollan, carecen de la posibilidad de incrementar y adquirir nuevas competencias laborales.

### 3.1.3. Inseguridad

El factor inseguridad está en un nivel rojo de exposición psicosocial más desfavorable para la salud del 20%, amarillo de exposición psicosocial intermedio del 9% y verde de exposición psicosocial más favorable para la salud del 71% evidenciando que existe estabilidad laboral.

### 3.1.4. Apoyo social.

El factor apoyo social en la empresa está en un nivel rojo de exposición psicosocial más desfavorable para la salud del 41%, amarillo de exposición psicosocial intermedio del 57% y verde de exposición psicosocial más favorable para la salud del 2% lo que significa que los funcionarios tienen apoyo de sus jefes inmediatos y compañeros, pero la coordinación con las diferentes unidades de la Institución debe mejorar a fin de evitar un nivel desfavorable para la salud.

### 3.1.5. Estima.

El factor estima está en un nivel rojo de exposición psicosocial más desfavorable para la salud del 24%, amarillo de exposición psicosocial intermedio del 41% y verde de exposición psicosocial más favorable para la salud del 35 % revela que los funcionarios perciben que el trato que reciben en la organización es medianamente justo.

### 3.1.6. Doble presencia.

El factor doble presencia se encuentra en un nivel rojo de exposición psicosocial más desfavorable para la salud del 63%, amarillo de exposición psicosocial intermedio del 17% y verde de exposición psicosocial más favorable para la salud del 20% evidenciando una constante preocupación por la familia y las actividades del hogar, probablemente derivado de las jornadas extras de trabajo.

### 3.2. Clima Organizacional en la Dirección Financiera.

Luego de la aplicación a los funcionarios del instrumento escalar para medición de clima organizacional y el análisis realizado, se detalla a continuación el resultado de cada uno de los indicadores y los gráficos estadísticos de las respuestas obtenidas del cuestionario.

#### 3.2.1. Primer Indicador.

Gráfico 31



Elaboración: autora de la tesis

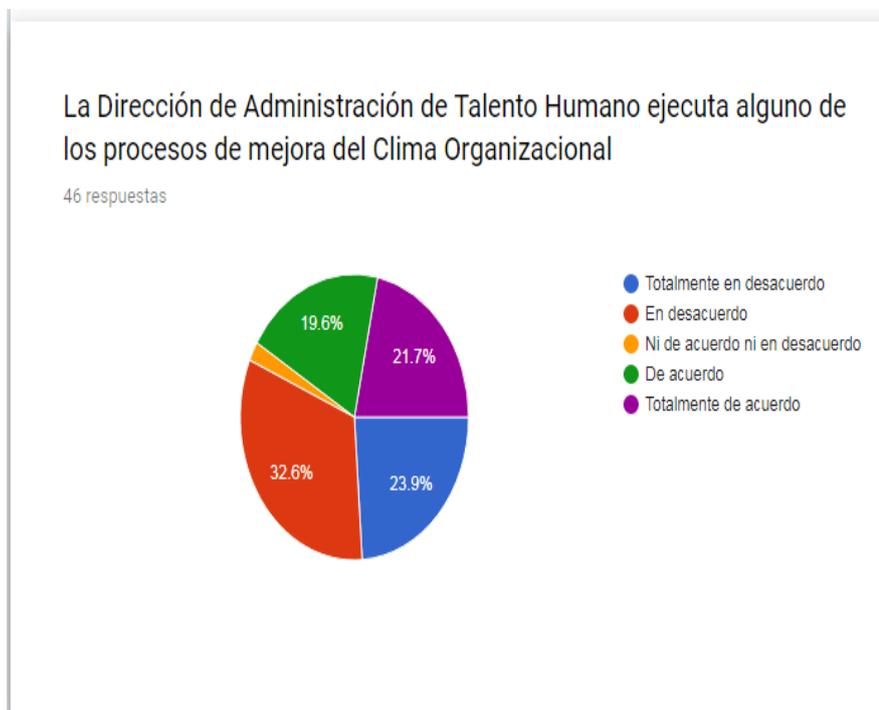
El 34.8% de los funcionarios de la Dirección responden que están en desacuerdo que los canales de comunicación existentes permiten la aplicación de los procesos de gestión de Clima Organizacional, el 26.1% totalmente en desacuerdo, el 21.7% totalmente de acuerdo, el 10.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 6.5% de acuerdo.

Nº	Clima Organizacional en la Dirección Financiera	IDEAL	PROMEDIO REAL	DISTANCIA CON EL IDEAL
1	Los canales de comunicación existentes permiten la aplicación de los procesos de gestión de Clima Laboral	2	-0.37	2.37

El resultado de 2.37 que se encuentra en un rango crítico esto quiere decir que los funcionarios no están debidamente informados sobre la aplicación de los procesos de gestión de clima laboral.

### 3.2.2. Segundo Indicador.

Gráfico 32



Elaboración: autora de la tesis

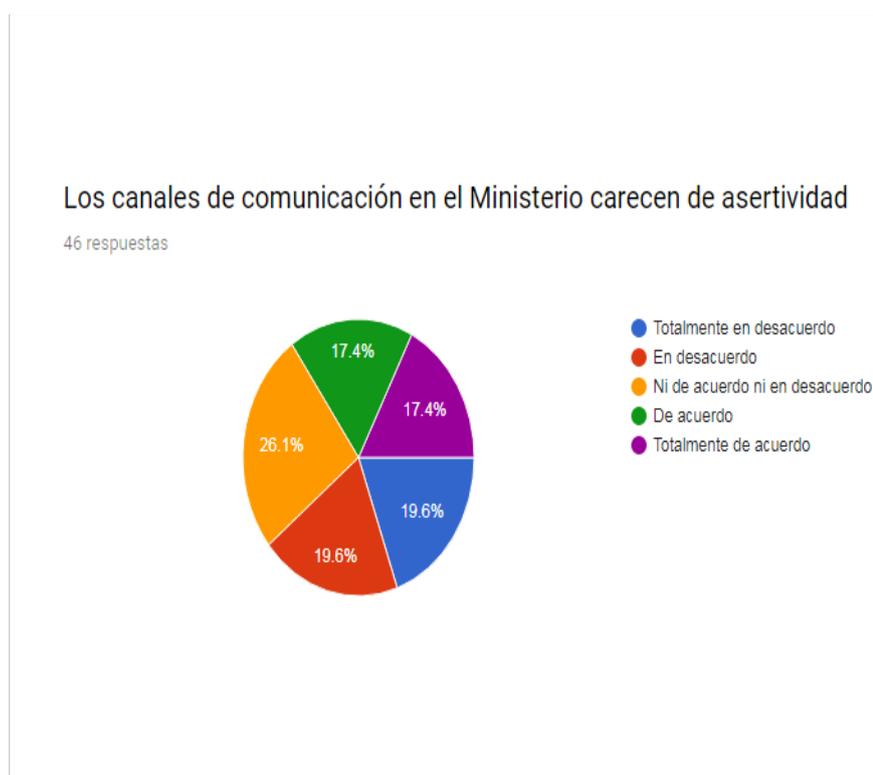
El 32.6% de los funcionarios de la Dirección responden que están en desacuerdo que la Dirección de Administración de Talento Humano ejecuta alguno de los procesos de mejora del Clima Organizacional, el 23.9% totalmente en desacuerdo, el 21.7% totalmente de acuerdo, el 19.6% de acuerdo y 2.2% ni de acuerdo ni desacuerdo.

N°	Clima Organizacional en la Dirección Financiera	IDEAL	PROMEDIO REAL	DISTANCIA CON EL IDEAL
2	La DATH ejecuta alguno de los procesos de mejora del Clima Laboral	-2	-0.17	1.83

El resultado de 1.83 que se encuentra en un rango crítico esto quiere decir que los funcionarios desconocen cuáles son los procesos que ejecuta la Dirección de Administración de Talento Humano.

### 3.2.3. Tercer Indicador.

Gráfico 33



Elaboración: autora de la tesis

El 26.1% de los funcionarios de la Dirección responden que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que los canales de comunicación en el Ministerio carecen de asertividad, el 19.6% totalmente en desacuerdo, el 19.5% en desacuerdo, el 17.4% totalmente de acuerdo y 17.4% de acuerdo.

N°	Clima Organizacional en la Dirección Financiera	IDEAL	PROMEDIO REAL	DISTANCIA CON EL IDEAL
3	Los canales de comunicación en el Ministerio carecen de asertividad	-2	-0.07	1.93

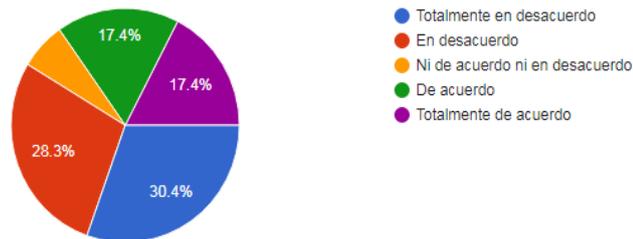
El resultado de 1.93 que se encuentra en un rango crítico esto quiere decir que los medios de comunicación de la Institución no están informando debidamente a los funcionarios.

#### 3.2.4. Cuarto Indicador.

Gráfico 34

Las competencias departamentales de la Dirección de Administración de Talento Humano permiten una gestión coordinada de la Dirección Financiera

46 respuestas



Elaboración: autora de la tesis

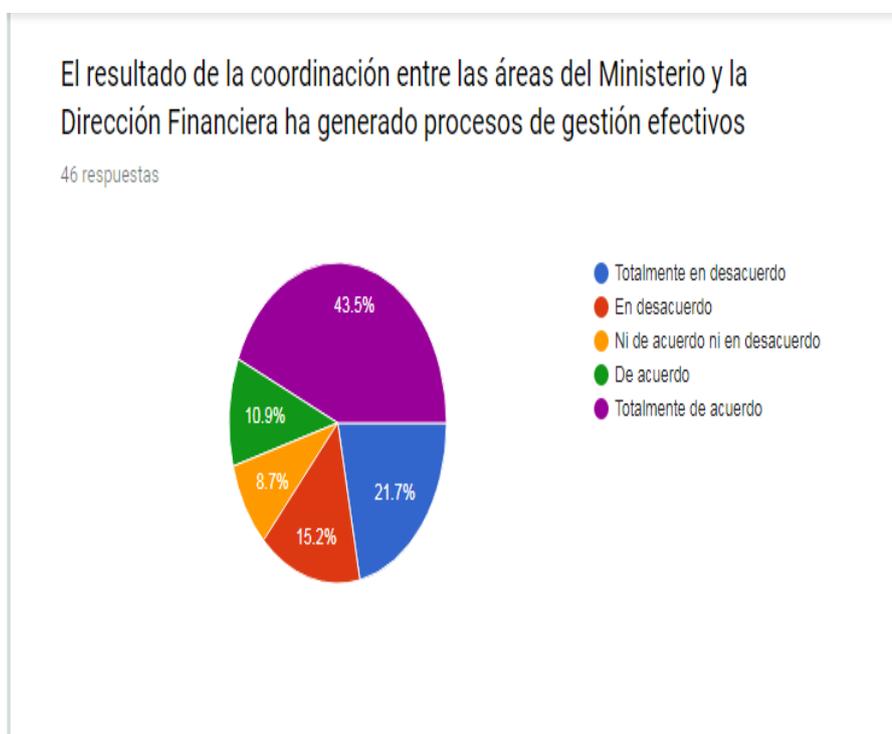
El 30.4% de los funcionarios de la Dirección responden que están totalmente en desacuerdo que las competencias departamentales de la Dirección de Administración de Talento Humano permiten una gestión coordinada de la Dirección Financiera, el 28.3% en desacuerdo, el 17.4% de acuerdo, el 17.4% totalmente de acuerdo y 6.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

N°	Clima Organizacional en la Dirección Financiera	IDEAL	PROMEDIO REAL	DISTANCIA CON EL IDEAL
4	Las competencias departamentales de la DATH permiten una gestión coordinada de la Dirección Financiera	2	-0.37	2.37

El resultado de 2.37 que se encuentra en un rango crítico lo que indica que está fallando la coordinación departamental entre las Direcciones de Administración de Talento Humano y Financiera.

### 3.2.5. Quinto Indicador.

Gráfico 35



Elaboración: autora de la tesis

El 43.5% de los funcionarios de la Dirección responden que están totalmente de acuerdo que el resultado de la coordinación entre las áreas del Ministerio y la Dirección Financiera ha generado procesos de gestión efectivos, el 21.7% totalmente en desacuerdo, el 15.2% en desacuerdo, el 10.9% de acuerdo y 8.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

N°	Clima Organizacional en la Dirección Financiera	IDEAL	PROMEDIO REAL	DISTANCIA CON EL IDEAL
5	El resultado de la coordinación entre las áreas del Ministerio y la DF ha generado procesos de gestión efectivos	2	0.39	1.61

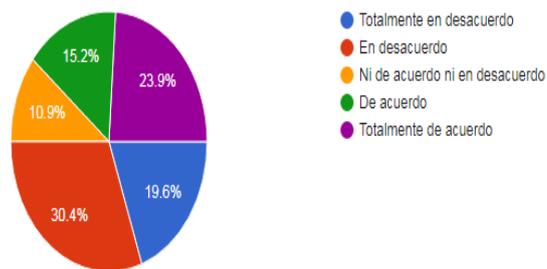
El resultado de 1.61 está en un rango tolerante es decir que la gestión de la Dirección Financiera es coordinada con las dependencias del Ministerio.

### 3.2.6. Sexto Indicador.

Gráfico 36

La información dispuesta por el Ministerio ha contribuido a mejorar el Clima Organizacional en la Dirección Financiera

46 respuestas



Elaboración: autora de la tesis

El 30.4% de los funcionarios de la Dirección responden que están en desacuerdo que la información dispuesta por el Ministerio ha contribuido a mejorar el Clima Organizacional en la Dirección Financiera, el 23.9% totalmente de acuerdo, el 19.6% totalmente en desacuerdo, el 15.2% de acuerdo y 10.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

N°	Clima Organizacional en la Dirección Financiera	IDEAL	PROMEDIO REAL	DISTANCIA CON EL IDEAL
6	La información dispuesta por el Ministerio ha contribuido a mejorar el Clima Laboral en la DF	2	-0.07	2.07

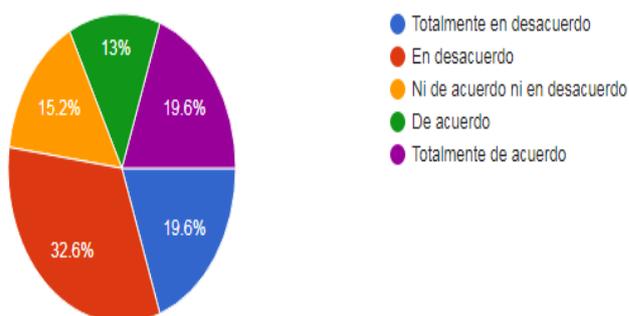
En este indicador el resultado de 2.07 en un rango crítico, evidencia que la información en el Ministerio en lo referente a clima laboral no está siendo difundida debidamente.

### 3.2.7. Séptimo Indicador.

Gráfico 37

Los funcionarios de la Dirección Financiera conocen los programas institucionales relacionados con la mejora de Clima Organizacional

46 respuestas



Elaboración: autora de la tesis

El 32.6% de los cuestionados responden que están en desacuerdo que los funcionarios de la Dirección Financiera conocen los programas institucionales relacionados con la mejora de Clima Organizacional, el 19.6% totalmente en desacuerdo, el 19.6% totalmente de acuerdo, el 15.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 13% de acuerdo.

N°	Clima Organizacional en la Dirección Financiera	IDEAL	PROMEDIO REAL	DISTANCIA CON EL IDEAL
7	Los funcionarios de la DF conocen los programas institucionales relacionados con la mejora de Clima Laboral	2	-0.2	2.2

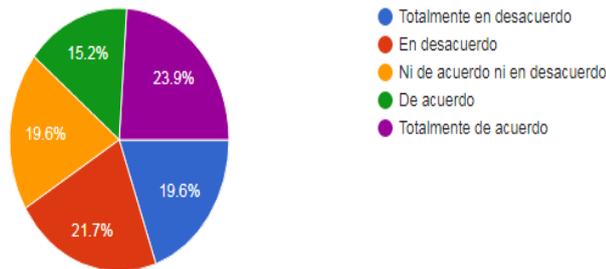
En este indicador se obtiene 2.20 con un rango crítico que evidencia un desconocimiento de los funcionarios en el tema de mejora de clima laboral.

### 3.2.8. Octavo Indicador.

Gráfico 38

En la Dirección Financiera se realizan movimientos internos de personal bajo diagnóstico técnico

46 respuestas



Elaboración: autora de la tesis.

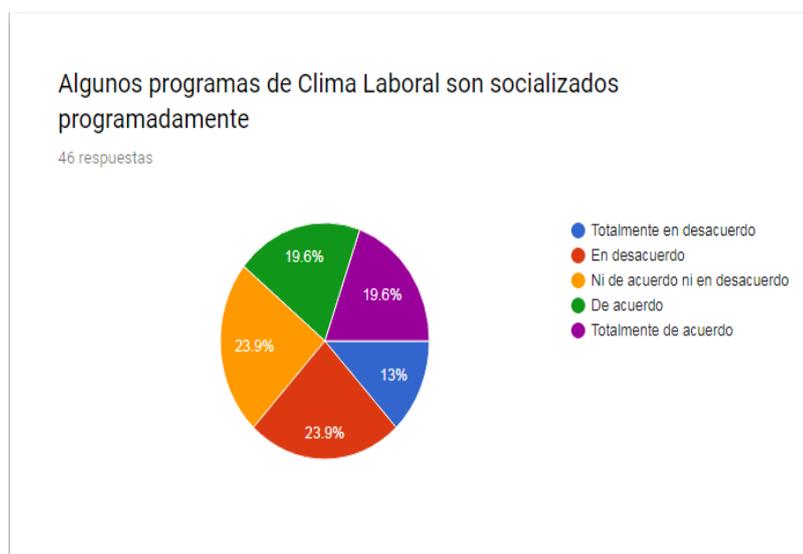
El 23.9% de los funcionarios de la Dirección responden que están totalmente de acuerdo que en la Dirección Financiera se realizan movimientos internos de personal bajo diagnóstico técnico, el 21.7% en desacuerdo, el 19.6% totalmente en desacuerdo, el 19.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 15.2% de acuerdo.

N°	Clima Organizacional en la Dirección Financiera	IDEAL	PROMEDIO REAL	DISTANCIA CON EL IDEAL
8	En la Dirección Financiera se realizan movimientos internos de personal bajo diagnóstico técnico	2	0.02	1.98

En el octavo indicador se observa que en la Dirección no se realizan movimientos internos ya que el indicador es de 1.98 en un rango crítico.

### 3.2.9. Noveno Indicador.

Gráfico 39



Elaboración: autora de la tesis

El 23.9% de los funcionarios de la Dirección responden que están en desacuerdo que algunos programas de Clima Laboral son socializados programada mente, el 23.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19.6% de acuerdo, el 19.6% totalmente de acuerdo y 13% totalmente en desacuerdo.

N°	Clima Organizacional en la Dirección Financiera	IDEAL	PROMEDIO REAL	DISTANCIA CON EL IDEAL
9	Algunos programas de Clima Laboral son socializados programada mente	-2	0.09	2.09

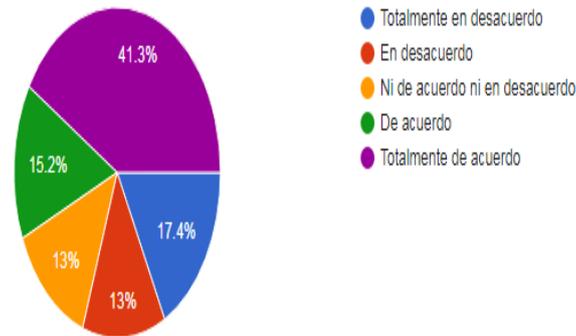
En el noveno indicador se observa que en la Institución los programas de clima laboral no se socializan ya que el indicador es de 2.09 en un rango crítico.

### 3.2.10. Décimo Indicador.

Gráfico 40

La socialización de los valores institucionales incrementan la productividad en los funcionarios de la Dirección Financiera

46 respuestas



Elaboración: autora de la tesis

El 41.3% de los funcionarios de la Dirección responden que están totalmente de acuerdo que la socialización de los valores institucionales incrementan la productividad en los funcionarios de la Dirección Financiera, el 17.4% totalmente en desacuerdo, el 15.2% de acuerdo, el 13.1% en desacuerdo y 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

N°	Clima Organizacional en la Dirección Financiera	IDEAL	PROMEDIO REAL	DISTANCIA CON EL IDEAL
10	La socialización de los valores institucionales incrementan la productividad en los funcionarios de la Dirección Financiera	2	0.5	1.5

El resultado de 1.50 está en un rango tolerante este valor indica que los funcionarios de la Dirección Financiera conocen los valores institucionales.

A continuación el gráfico de los indicadores en el plano cartesiano con la finalidad de comparar los resultados encontrados con la curva ideal que determinaron los rangos: coincidente, tolerante y crítico.

Gráfico 41



Elaboración: autora de la tesis

## 3.2.11. Estándares de Calidad.

Tabla 13

INDICADORES	DISTANCIA CON EL IDEAL	RANGO	CALIFICACIÓN INDICADOR	CALIFICACIÓN DIMENSIÓN	ESTÁNDAR DIMENSIÓN
Los canales de comunicación existentes permiten la aplicación de los procesos de gestión de Clima Laboral	2.37	CRÍTICO	14.998	15.398	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
La DATH ejecuta alguno de los procesos de mejora del Clima Laboral	1.83	CRÍTICO	14.998		
Los canales de comunicación en el Ministerio carecen de asertividad	1.93	CRÍTICO	14.998		
Las competencias departamentales de la DATH permiten una gestión coordinada de la Dirección Financiera	2.37	CRÍTICO	14.998		
El resultado de la coordinación entre las áreas del MREMH y la DF ha generado procesos de gestión efectivos	1.61	TOLERANTE	16.999		
La información dispuesta por el Ministerio ha contribuido a mejorar el Clima Laboral en la DF	2.07	CRÍTICO	14.998		
Los funcionarios de la DF conocen los programas institucionales relacionados con la mejora de Clima Laboral	2.2	CRÍTICO	14.998		
En la Dirección Financiera se realizan movimientos internos de personal bajo diagnóstico técnico	1.98	CRÍTICO	14.998		
Algunos programas de Clima Laboral son socializados programada mente	2.09	CRÍTICO	14.998		
La socialización de los valores institucionales incrementan la productividad en los funcionarios de la Dirección Financiera	1.5	TOLERANTE	16.999		

Elaboración: autora de la tesis

Luego del análisis realizado se obtuvo el 15.398% encontrándose en el estándar de calidad medianamente satisfactorio, esto quiere decir que el clima laboral en la Dirección Financiera se encuentra en un punto medio.

## Capítulo cuatro

### 4. Propuesta Plan de Intervención.

Esta propuesta esta direccionada a disminuir los riesgos psicosociales encontrados de los funcionarios de la Dirección Financiera mediante el cambio de comportamiento, promover medidas preventivas y correctivas cuya finalidad será garantizar un proceso de mejora continua en el clima organizacional.

Debido a que el plan de intervención está dirigido a los funcionarios de la Dirección Financiera se requiere del compromiso de todos para lo cual es preciso realizar una socialización de tal manera que puedan aportar con sugerencias; se espera que este proyecto mejore las relaciones interpersonales, la comunicación entre las diferentes áreas de la Dirección, que los líderes de área logren un trabajo efectivo con su equipo y que la retroalimentación ayude a los involucrados a desempeñar sus actividades en un mejor ambiente de trabajo.

Es importante recordar que este proyecto es una propuesta de intervención, que la implementación y ejecución se encuentran a cargo de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Institución.

La propuesta del plan de intervención se puede visualizar de mejor manera a continuación:

## 1. Propuesta plan de intervención

Tabla 14

Dimensiones en riesgo	Objetivos específicos	Actividades	Indicador	Insumos	Costos	Participantes	Responsable	Cuando	Verificación
Exigencias Psicológicas	Disminuir desgaste emocional en los funcionarios de la Dirección Financiera	Desarrollo de pausas activas	Número de funcionarios que desarrollan pausas activas /Total de funcionarios de la Dirección	Instalaciones de la Dirección Financiera	0.00	Funcionarios de la Dirección Financiera	Compañero del Área de Cuentas del Exterior	Diez minutos tres veces por semana al inicio de la jornada laboral	Fotografías
Trabajo activo y desarrollo	Incrementar competencias laborales de los funcionarios de la Dirección Financiera	Cursos de capacitación	Número de funcionarios que recibieron la capacitación/Total de funcionarios de la Dirección	Sala de capacitación de la Institución	De conformidad con la disponibilidad presupuestaria establecida para el año fiscal	Funcionarios de la Dirección Financiera	Área de Capacitación de la Dirección de Administración de Talento Humano	Inicio febrero 2020/capacitaciones trimestrales	Listado de firmas de los participantes
Apoyo social y Estima	Mejorar las relaciones interpersonales	Reuniones de trabajo entre los colaboradores y los Jefes Inmediatos	Número de reuniones realizadas en el año	Instalaciones de la Dirección Financiera	0.00	Funcionarios de la Dirección Financiera	Líderes de las Áreas de la Dirección Financiera	Inicio agosto 2019/reuniones mensuales, primera semana del mes siguiente	Reporte de gestiones de mejora realizadas por cada área de la Dirección Financiera
Doble presencia	Disminuir la preocupación constante por la familia y las actividades del hogar en los funcionarios de la Dirección Financiera	Teletrabajo	Número de funcionarios que desarrollan teletrabajo /Total de funcionarios de la Dirección	Domicilio	0.00	Funcionarios de la Dirección Financiera	Líderes de las Áreas de la Dirección Financiera	Inicio enero 2020/fines de mes	Reporte de actividades realizadas por cada área de la Dirección Financiera
Clima Laboral medianamente satisfactorio	Implementar reuniones de coordinación entre los líderes de áreas de la Dirección Financiera	Reuniones de retroalimentación entre el Director y los Líderes de Áreas	Número de reuniones realizadas en el año	Instalaciones de la Dirección Financiera	0.00	Líderes de área de la Dirección Financiera	Director de la Dirección Financiera	Inicio septiembre 2019/reuniones cuatrimestrales, primera semana del mes siguiente	Socialización con los funcionarios de la Dirección Financiera de los logros alcanzados

Elaboración: autora de la tesis

## 2. Cronograma plan de intervención

Tabla 15

Dimensiones en riesgo	Objetivos Específicos	Actividades	Indicador	Porcentaje de Cumplimiento	Programación anual 2020												Observaciones
					Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	
Exigencias Psicológicas	Disminuir desgaste emocional en los funcionarios de la Dirección Financiera	Desarrollo de pausas activas	Número de funcionarios que desarrollan pausas activas /Total de funcionarios de la Dirección		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Trabajo activo y desarrollo	Incrementar competencias laborales de los funcionarios de la Dirección Financiera	Cursos de capacitación	Número de funcionarios que recibieron la capacitación/Total de funcionarios de la Dirección			x				x				x			
Apoyo social y Estima	Mejorar las relaciones interpersonales	Reuniones de trabajo entre los colaboradores y los Jefes Inmediatos	Número de reuniones realizadas en el año		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Doble presencia	Disminuir la preocupación constante por la familia y las actividades del hogar en los funcionarios de la Dirección Financiera	Teletrabajo	Número de funcionarios que desarrollan teletrabajo /Total de funcionarios de la Dirección		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Clima Laboral medianamente satisfactorio	Implementar reuniones de coordinación entre los líderes de áreas de la Dirección Financiera	Reuniones de retroalimentación entre el Director y los Líderes de Áreas	Número de reuniones realizadas en el año		x					x					x		

Elaboración: autora de la tesis

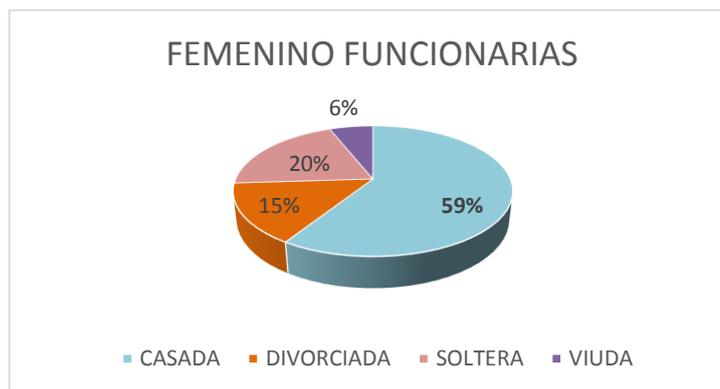


## Conclusiones

El objetivo general de la investigación fue determinar los riesgos psicosociales que afectan a los funcionarios y al clima organizacional de la Dirección Financiera del Ministerio para diseñar una propuesta de intervención orientada a disminuir o eliminar estos riesgos y mejorar o mantener el clima organizacional; el mismo se cumplió ya que se evidenció el factor de Exigencias Psicológicas se situó en un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud del 52% observándose un grado considerable de desgaste emocional por la complejidad y alta incertidumbre de las actividades que se desarrollan en las áreas, bajo uso de habilidades y trabajo bajo presión generando cierta tensión en el ambiente y desaliento en el personal.

Así como también el factor doble presencia se situó en un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud del 63%, evidenciando una constante preocupación por la familia y las actividades del hogar, probablemente derivado de las jornadas extras de trabajo y el 64% de los funcionarios están casados y en su mayoría son la cabeza del hogar, tomando en cuenta que este factor se presenta con mayor frecuencia en las mujeres, siendo este el caso de la Dirección Financiera como se puede observar a continuación:

Gráfico 42



Elaborado por: autora de la tesis

Se logró observar que el factor de inseguridad obtuvo un nivel bajo, demostrando la existencia de estabilidad laboral siendo un punto positivo por la crisis que atraviesa el país en este aspecto.

Luego del resultado obtenido en la evaluación del clima organizacional se obtuvo el 15.40% como medianamente satisfactorio ya que se observó una deficiente comunicación interna en la Dirección y bajos niveles de apoyo de los líderes de área.

Estos resultados indican la necesidad de implementar un plan de intervención orientada a disminuir o eliminar los riesgos psicosociales encontrados, mejorando paulatinamente las condiciones del clima organizacional a través de la gestión del liderazgo, procesos administrativos y relaciones interpersonales del grupo.

## **Recomendaciones**

Crear las oportunidades para que los trabajadores adquieran o desarrollen nuevas competencias organizacionales y técnicas, no confundir con aumento indiscriminado de actividades laborales.

Promover ambientes que contribuyan al fortalecimiento de relaciones y funciones de equipo, trabajando además en las técnicas comunicacionales de los líderes de área para persuadir positivamente y resolver conflictos con los empleados.

Proponer o mejorar los incentivos basados principalmente en el clima y cultura organizacional.

Brindar a los empleados oportunidades de comunicación y esparcimiento sano que les permita conllevar el cumplimiento de las jornadas especiales de trabajo establecidas.

Ofrecer asesoramiento a los trabajadores sobre técnicas de organización y comprensión familiar, así como el apoyo necesario para que puedan cumplir con exigencias del hogar respecto a calamidades domésticas o razones de fuerza mayor que ameriten su ausentismo.

Implementar campañas de vida saludable que ayuden a enfrentar las dificultades laborales a fin de reducir la presencia de los riesgos moderados encontrados en la investigación.

Coordinar con la Unidad de Seguridad y Salud de la Institución para realizar evaluaciones periódicas a fin de sensibilizar a las autoridades de la presencia de riesgos psicosociales, disminuirlos y prevenirlos.



## Lista de referencias

- Barahona, Janny Alexandra. 2008. "Percepción de los factores de riesgo psicosocial en Una entidad financiera fusionada". Pensamiento Psicológico. Vol.4. No.11. Pp.183-198.
- Chiavenato I. 1999. "Administración de Recursos Humanos". Ed. Mc Graw Hill. Colombia.
- Chiavenato, I. 2008. "Gestion del Talento Humano". Ed. Mc Graw Hill. Tercera Edición. México.
- Jimenez. Moreno. Bernardo. 2011. "Medicina y Seguridad del Trabajo". Madrid
- Constitución de la República del Ecuador. 2008. Régimen de derecho. V&M Gráficas. Quito. Ecuador.
- Gil-Monte, Pedro R.2012. "Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional". Rev. Perú. med.exp. Salud pública [online]. vol.29, n.2 [citado 2017-03-05]. pp. 237-241.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726)
- Gutiérrez Strauss Ana María, Viloria Doria Juan Carlos. 2014. Salud. Uninorte. Barranquilla. "Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral".Vol. 30 No.1. Colombia.
- Lahera. M .Góngora. J. 2002. "Factores psicosociales, identificación de situaciones de Riesgos". Oña Gráfica. Madrid.
- Maldonado. Cabrera. Lucia. 2013. "La influencia de la comunicación interna en las Relaciones interpersonales de los trabajadores de la Corporación LUMARSA". Guayaquil.
- Registro Oficial. Agosto.29. 2014. "Estatuto Orgánico de Estructura Organizacional de Gestión por Procesos" .Edición Especial N° 161.Ecuador.

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Instituto Nacional de Higiene en el Trabajo. Llacuna. Morera. Jaime.1995. “NTP 388: Ambigüedad y conflicto del rol”. España.
- Organización Internacional del Trabajo. 1997. “Formación basada en competencia laboral: Situación actual y perspectiva”. Primera Edición. Montevideo.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. 2014. “Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras”. Primera Edición. Barcelona.
- Chiavenato, I. 2009. “Gestión de Talento Humano”. Editorial Mc Graw Hill. Ciudad de México. México.
- Mansilla, F. & Favires, A.2009. “Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo”. Primera Edición. Madrid. España.
- Moreno, B & Báez, C. 2010.”Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, consecuencias, Medidas Y Buenas Practicas.” Ciudad de México. México.
- Neffa, J. 2015. “Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo”. Contribución a su Estudio. Primera Edición. Buenos Aires. Argentina
- Organización Internacional del Trabajo. 2011. “La Organización del Trabajo y los Riesgos Psicosociales”. Madrid. España.
- Organización Mundial de la Salud. 2011. “Los Tipos de Enfermedades Producidas por los Riesgos Psicosociales”. Madrid. España.
- Carrasquer Oto Pilar. 2009.”La doble presencia, el trabajo y el empleo femenino en las sociedades contemporáneas.” Barcelona.

Instituto de Salud Laboral. Dinamarca 2003. “Método Ista 21(CoPsoQ) Instrumento para la prevención de riesgos Psicosociales” .Traducido septiembre.

Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082. Junio 16. 2017. “Expedir Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral”. Ecuador.