



1859

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JÚRIDICA, SOCIAL Y**  
**ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“El Clima Organizacional en la Dirección Distrital  
11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y  
Social “MIES”, año 2018”.**

Tesis de grado previa a la  
obtención del Título de Ingeniera  
en Administración Pública

**AUTORA:** Karen Esthefania Santander Ludeña

**DIRECTOR:** Econ. Ontaneda Vivanco, Elvis Andrés, Mg. Sc

**LOJA-ECUADOR**

**2019**

## **CERTIFICACIÓN**

**Econ.**

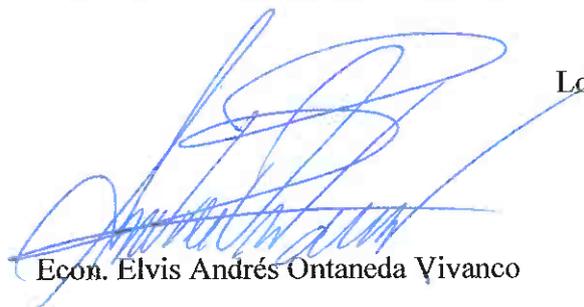
**Elvis Andrés Ontaneda Vivanco**

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

### **CERTIFICA:**

Que la presente tesis titulada **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL 11D01-LOJA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL “MIES”, AÑO 2018”**, presentada por la señorita Santander Ludeña Karen Esthefania egresada de la Carrera de Administración Pública, Facultad Jurídica, Social y Administrativa, fue dirigida, orientado y revisada en todas sus partes, misma que cumple con todos los requisitos establecidos por el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, por lo cual autorizo su presentación.

Loja, Agosto del 2019



Econ. Elvis Andrés Ontaneda Vivanco

**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, Karen Esthefania Santander Ludeña declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.

**Autora:** Santander Ludeña Karen Esthefania

**Firma:** .....  .....

**Cédula:** 070441980-3

**Fecha:** Loja, Agosto del 2019.

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO**

Yo, Karen Esthefania Santander Ludeña, declaro ser autora de la tesis titulada: “**EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL 11D01-LOJA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL “MIES”, AÑO 2018**”, como requisito para optar al grado de: Ingeniera en Administración Pública, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 30 días del mes de Agosto del dos mil diecinueve, firma la autora:

**Firma:** 

**Autora:** Karen Esthefania Santander Ludeña

**Cédula:** 070441980-3

**Dirección:** Loja, Calles Teodoro Wolf y Leonardo Da Vinci

**Correo Electrónico:** karen-santander@hotmail.com

**Celular:** 0989700127

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Directora de tesis:** Econ. Elvis Andrés Ontaneda Vivanco, Mg. Sc.

**Tribunal de Grado:**

Ing. Iliá Auristela Gutiérrez Sánchez MAE

Presidenta del Tribunal

Dr. Mario Belín Dávila Puruncajas M.G.C.N.I

Vocal del Tribunal

Ing. Jorge Fernando Calle Ifiguez Mg. Sc.

Vocal del Tribunal

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar con este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados como profesional.

A mis padres Geovanny Santander y Marieta Ludeña por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un privilegio inmenso ser su hija, son los mejores padres que Dios me pudo dar.

A mis hermanas Mishell Santander y Nathaly Santander por estar presentes, acompañándome con el apoyo moral y espiritual, gracias por compartir cada momento conmigo. Y todas las personas que han estado cada instante para que logre obtener buenos frutos de esta tesis, a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos para cumplir mi sueño anhelado desde pequeña, ser una profesional.

***Karen Esthefania Santander Ludeña***

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica Social y Administrativa, de la Carrera de Administración Pública de la Ciudad de Loja, por la constancia de aplicar sus enseñanzas académicas que nos permitirán aplicar en el campo profesional en la sociedad, de igual manera a los docentes de la carrera quienes impartieron sus conocimientos profesionales y su grata confianza para ser una persona de bien.

A la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, por abrirme las puertas de esta prestigiosa institución y brindarme toda la información necesaria y oportuna para cumplir con mi trabajo.

Agradezco infinitamente al economista Elvis Andrés Ontaneda Vivanco, director de tesis, por su confianza, orientación, enseñanza, en mi asesoría para la tesis.

*La Autora*

## **1. TÍTULO**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCIÓN  
DISTRITAL 11D01-LOJA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN  
ECONÓMICA Y SOCIAL “MIES”, AÑO 2018”.**

## 2. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal diagnosticar el Clima Organizacional en la Dirección Distrital 11D01- Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018, con la finalidad de comprender la realidad actual de esta institución.

Para lograr establecer el diagnóstico se trabajó con una población objetivo conformada por 43 funcionarios, los mismos que fueron encuestados y a la vez 2 de ellos fueron entrevistados, para determinar su perspectiva sobre el ambiente laboral dentro de la institución. Del mismo modo los métodos aplicados al estudio fueron el científico, descriptivo y analítico- sintético que sirvieron para determinar los resultados de las encuestas y entrevistas, se aplicó la metodología de la escala de Likert que mide la percepción y expectativas de los funcionarios.

Una vez aplicadas las técnicas de investigación se obtuvo como resultado, que los factores que Condicionan el Trabajo; condiciones ambientales, condiciones ergonómicas y condiciones económicas todos ellos están en una categoría de que casi nunca están conformes con estos factores que se dan a menudo dentro la institución. Así mismo se encontró que las variables del clima organizacional, se encuentran en una jerarquía de insatisfacción siendo estos: el liderazgo, la motivación, la comunicación y la estructura, problemas que están reflejados en el ambiente laboral de manera negativa; concluyendo así que los funcionarios no se encuentran en armonía y total satisfacción en la Dirección Distrital 11D01- Loja “MIES”.

**Palabras Claves:** Clima organizacional, Condiciones de Trabajo, Ambiente laboral

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work is to diagnose the Organizational Climate in the District Directorate 11D01- Loja of the Ministry of Economic and Social Inclusion “MIES”, year 2018, in order to understand the current reality of this institution.

To determine the diagnosis, we worked with a target population made up of 43 officials, the same ones who were surveyed and at the same time 2 of them were interviewed, to determine their perspective on the work environment within the institution. In the same way, the methods applied to the study were the scientific, descriptive and analytical-synthetic that were used to determine the results of the surveys and interviews, the Likert scale methodology that measures the perception and expectations of the officials was applied.

Once applied the investigation techniques it was obtained as a result, that the factors that condition the work; environmental conditions, ergonomic conditions and economic conditions are all in a category that are almost never satisfied with these factors that often occur within the institution.

It was also found that the variables of the organizational climate are in a hierarchy of dissatisfaction, these being: leadership, motivation, communication and structure, problems that are reflected in the work environment in a negative way. Thus, concluding that the officials are not in harmony and total satisfaction in the District Department 11D01- Loja “MIES”.

**Keywords:** Organizational climate, Working Conditions, Work environment.

### 3. INTRODUCCIÓN

Actualmente considerar al ambiente laboral de una institución, es importante debido a que se involucran cambios vertiginosos en la vida de un trabajador, en este caso un funcionario, dependiendo del clima organizacional se enfatiza una serie de factores que pueden potenciar u obstaculizar el desempeño, incidiendo directamente en sus labores. Un clima organizacional adecuado puede generar mayor eficiencia en el uso de los recursos y mejor ambiente laboral para alcanzar satisfacción en el trabajo; por esto, resulta importante generar ambientes laborales adecuados y estructurados, para que los resultados obtenidos en las organizaciones, particularmente en las instituciones se orienten a ofrecer servicios de calidad (Guevara, 2018, pág. 12).

Como lo menciona Zapata (2000) citado por (Solarte, 2009) afirma que estudiar el clima organizacional hace necesario identificar los diferentes elementos que constituyen el concepto de clima y el desarrollo de los diversos métodos de diagnóstico utilizados actualmente en las organizaciones, que permiten hacer un análisis y diagnóstico que evidencia la actitud hacia la organización por parte de los empleados al tiempo que contribuyen al desarrollo de cambios efectivos en las mismas (pág. 45).

En realidad, el clima organizacional en muchas instituciones afecta en mayor parte ya que no cuentan con un sistema en donde se vea reflejado el interés hacia los trabajadores o la misma institución, este es el caso de la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, ya que son muchos los factores que inciden en el clima organizacional y se vuelven negativos y de manera brusca afecta a los funcionarios.

Existen pocas investigaciones que tienen como objetivo diagnosticar el clima organizacional en las instituciones del Estado, pues la administración del talento humano se ha mantenido en sigilo debido a las particularidades de su entorno, lo que podría constituir el motivo por el cual existe limitada investigación y publicaciones sobre las dinámicas internas (Borbor, 2018).

Esta investigación tuvo como finalidad conocer el clima organizacional en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018, como un eje problemático en el Ecuador ya que la falta de control, supervisión y seguimiento perjudican diariamente a los funcionarios y al mismo tiempo sienten un desinterés por las autoridades principales al no tomar con responsabilidad la labor de líderes de mejorar el ambiente laboral.

Es importante hacer este tipo de estudios y de proponer mejoras en el sector público, saber lo que ocurre en la vida diaria de un funcionario es trascendental porque con ello podemos ofrecer iniciativas que contribuya a un ambiente laboral apropiado y favorable; por esto, que en la Constitución de la República del Ecuador (2008) se establece que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”; esta problemática motiva a estudiar sobre el Clima Organizacional en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”.

Dentro de la metodología se utilizó el método científico, descriptivo y analítico-sintético, además de las técnicas para la recolección de la información fueron las encuestas y entrevistas, tanto para los factores que condicionan el trabajo como las

variables que inciden en el clima organizacional aplicada a 43 funcionarios públicos que laboran dentro de las instalaciones de la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”.

En los resultados de la investigación en cuanto a los factores que condicionan el trabajo, se determina que las condiciones ambientales, temperatura, espacio físico, ruido e infraestructura, consideraron que es poco adecuada y no se sienten satisfechos realizando su trabajo de esa manera, ya que afecta su concentración, su desempeño y su calidad de trabajo. En cuanto al factor psicosocial, afecta las tareas repetitivas, la sobrecarga de trabajo, y el estrés laboral; de igual manera en las condiciones ergonómicas el mobiliario de trabajo no es el adecuado porque existen instrumentos de oficina en mal estado, dentro de cada unidad de la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”. Así mismo las condiciones económicas dentro de la variable salario, nunca será un factor en donde surja la satisfacción laboral.

Previo a los resultados de las variables que inciden en el clima organizacional, en el presente estudio se consideraron ocho; cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación, control, comunicación y la estructura, de estos se establecieron los que más inciden desde la perspectiva del desempeño laboral de cada funcionario, los cuales son; **el liderazgo** en gran parte manifestaron que su jefe es autoritario, **la motivación** es escasa ya que no existe un sistema de incentivos que logre mejorar el ejercicio laboral, **la comunicación** es insuficiente tanto jefes con funcionarios y **la estructura** institucional es inadecuada, deberían modificarla y hacer un cambio en donde se cumplan a totalidad los derechos del servidor público.

## 4. REVISIÓN DE LITERATURA

### 4.1. Marco Legal.

#### 4.1.1. Constitución de la República del Ecuador 2008.

En el Ecuador la carta magna toma un rol importante para conocer las condiciones de los empleados públicos de las instituciones del Estado, en este caso se ha tomado en consideración artículos que se relacionan de manera general al clima organizacional, desde una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación que involucra a la organización.

Dentro del **artículo 33**, se menciona que *“el trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”* (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Es importante saber que el trabajo para todos los ecuatorianos es fundamental para la sustentación de la vida, significa toda la actividad humana que se puede o se debe reconocer como trabajo entre las múltiples actividades de las que el hombre es capaz y a las que está predispuesto por la naturaleza misma en virtud de su humanidad.

Las instituciones del Estado Ecuatoriano dentro de sus organismos y dependencias los funcionarios públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán sus labores, competencias previstas y legalmente por la carta magna ecuatoriana con la obligación de regular y controlar acciones dentro del marco legal,

permitiendo el goce y ejercicio de los derechos y obligaciones reconocidos en la Constitución y la ley (Constitución de la República del Ecuador, 2008, **art. 226**).

Dentro de la forma de trabajar en instituciones *“el Estado Ecuatoriano se reconocerá y garantizará el derecho al trabajo con autonomía y dependencia”*, sabiendo que los trabajadores se caracterizaran con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano para todos los servidores públicos que ejercen su derecho al campo laboral (Constitución de la República del Ecuador, 2008, **art. 325**).

#### **4.1.2. Ley Orgánica de Servicio Público.**

La Ley Orgánica de Servicio Público, mejor conocida por su acrónimo LOSEP, fue aprobada por la Asamblea Nacional del Ecuador el 11 de Agosto de 2010 para sustituir a la LOSCCA, después de que la Comisión de los Derechos de los Trabajadores y la Seguridad Social realizara un informe, contemplando así normas que regulen al servidor público y estableciendo así el bienestar social:

Dentro del **artículo 22**, los deberes de las o los servidores públicos, están:

- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

j) “Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones”  
(Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP, 2010).

En su **artículo 23**, en cuanto a los derechos irrenunciables de las servidoras y los servidores públicos se establecen los siguientes:

a) Gozar de estabilidad en su puesto;

g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;

l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

q) “Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado y las instituciones prestarán las facilidades para lograr cumplir lo previsto por la ley”  
(Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP, 2010).

En cuanto a las jornadas legales de trabajo, es importante saber que en el **artículo 25**, los servidores públicos deben tener una vida decorosa y justa en su ambiente laboral, es así que se establece lo siguiente:

*“Las servidoras y servidores que ejecuten trabajos peligrosos, realicen sus actividades en ambientes insalubres o en horarios nocturnos, tendrán derecho a jornadas especiales de menor duración, sin que su remuneración sea menor a la generalidad de servidoras o servidores”.* El Estado debe tomar medidas concretas y progresivas, individualmente y en cooperación con otros, para desarrollar, implementar y mantener marcos adecuados para habilitar todos los componentes

necesarios para un ambiente saludable y sostenible, que garantice un lugar de trabajo, sano y seguro (Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP, 2010).

En el capítulo VIII, en cuanto a la Salud Ocupacional, de la prestación de los servicios:

*“Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual”* el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales que permitirá la plena participación activa de los servidores públicos en la que deben cumplir con acciones de prevención y protección previstas, es decir, la organización estará a disposición de presentar a todos los empleados públicos los lineamientos basados en prevención y protección del servidor público. (Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP, 2010, **art. 228**)

El Bienestar social en las organizaciones tiene *“efectos del plan de salud ocupacional integral, el Estado aportará dentro del programa de bienestar social, que tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar”* (Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP, 2010, **art.236** ). Por esta razón el Bienestar Social se designa como un conjunto de factores o elementos que participan a la hora de determinar la calidad de vida en un entorno laboral que permitirá gozar y mantener una existencia tranquila con elementos que dan lugar a la satisfacción al desempeño profesional.

#### **4.1.3. Código de Trabajo.**

El código de trabajo es un instrumento para legislar la actividad laboral en territorio ecuatoriano, su importancia en el ámbito laboral es concerniente saber que dentro del capítulo IV se menciona que son obligaciones del empleador las siguientes:

1. *“Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código”*; el servidor público tiene derecho a que se le cumplan las normas establecidas de los contratos previos a la institución, de carácter remunerativo en base al tiempo otorgado por los servicios.

8. *“Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado”*; la institución debe brindar los insumos necesarios para que los servidores públicos cumplan con las tareas de la mejor manera, garantizando un mejor servicio.

13. *“Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra”*; el respeto, ante todo, como un valor esencial e importante, se debe mantener la buena convivencia entre sí ya sea con actitud positiva y dejar que los funcionarios sigan sus hábitos sin sufrir algún tipo de desprecio (Código del Trabajo, art. 42).

## **4.2 Marco Institucional**

### **4.2.1. Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”.**

#### *4.2.1.1. Antecedentes.*

Mediante el Registro Oficial No. 290, de 28 de mayo de 2012, de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo se creó 140 distritos administrativos de planificación, así como 1134 circuitos administrativos de planificación, a nivel nacional, para la gestión de las entidades y organismos que conforman la Función Ejecutiva, de acuerdo al nivel de desconcentración establecido en su respectiva matriz de competencias, modelo de gestión y estatuto orgánico (SENPLADES, 2012).

Además mediante el Decreto Supremo N. 3815, publicado en el Registro Oficial No. 208, de 12 de junio de 1980, se crea el “Ministerio de Bienestar Social” con las atribuciones para la formulación, dirección y ejecución de la política estatal en materia de seguridad social, protección de menores, cooperativismo, promoción popular y bienestar social; como tal en el Decreto Ejecutivo No. 580 publicado en el Registro Oficial No. 158, de 29 de agosto de 2007, cambia la denominación del Ministerio de Bienestar Social a “Ministerio de Inclusión Económica y Social” con el fin de promover y fomentar activamente la inclusión económica y social de la población y promover la atención integral de la población a lo largo de su ciclo de vida (Estatuto Orgánico por procesos del MIES, 2015).

El Ministerio de Inclusión Económica y Social promueve y fomenta activamente la inclusión económica y social de la población, para asegurar una adecuada calidad de vida de todos y todas. El “MIES”, garantiza los derechos de niños, niñas y adolescentes en el Ecuador, poniendo en ejecución planes, normas y medidas que imparte el

Gobierno Nacional en materia de protección integral a los niños, niñas y sus familias. Su gestión se desarrolla en cuatro líneas de acción: Desarrollo Infantil, Protección Especial, Participación, Atención en Riesgos y Emergencias (Fausto Pérez, 2014).

#### *4.2.1.2. Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Loja.*

La Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Loja, es una entidad que brinda servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida, con prioridad en la población más vulnerable en niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas personas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de fortalecer su movilidad social y bienestar económicamente. Esta institución está ubicada en el centro de la ciudad de Loja, exactamente en las calles Lauro Guerrero y Venezuela, cerca de la iglesia Perpetuo Socorro.

La Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Loja, está constituida por su infraestructura de 4 pisos, las mismas se encuentran funcionarios tanto de la Zona y el Distrito del “MIES”.

#### *4.2.1.3. Misión y Visión de la Dirección Distrital “MIES”.*

- Misión

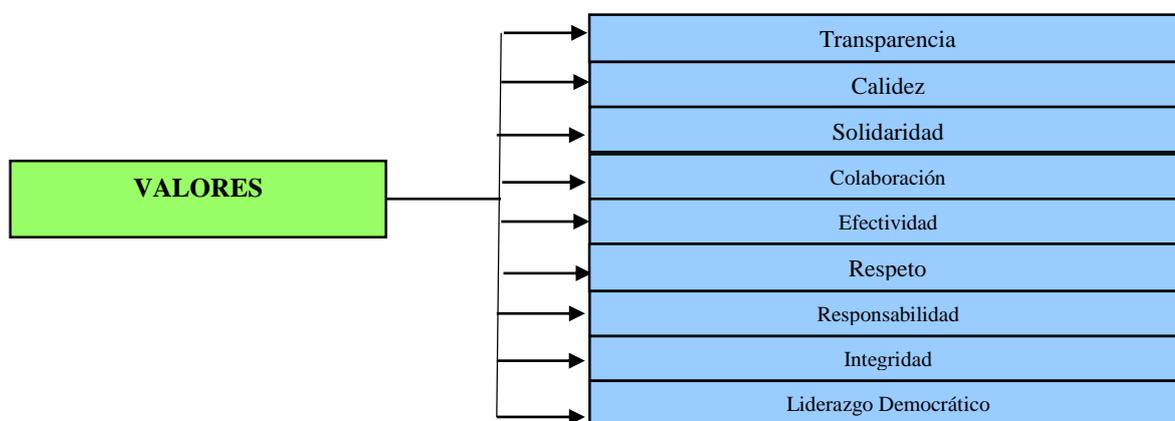
“Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención, ejercicio de derechos durante el ciclo de vida con énfasis en la protección integral, especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria y aquellos que se

encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad” (Estatuto Orgánico por procesos del MIES, 2015).

- Visión

“Ser la entidad pública que promueve el ejercicio de los derechos de grupos de atención prioritaria a través de la rectoría y ejecución de políticas, regulaciones, mediante programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, a fin de consolidar la movilidad social, inclusión económica y salida de la pobreza” (Estatuto Orgánico por procesos del MIES, 2015).

#### 4.2.1.4. Valores Institucionales del “MIES”.



**Figura 1. Valores Institucionales del "MIES"**

**Fuente:** (Ministerio de Inclusión Económica y Social, s.f.)

**Elaborado por:** Karen Santander

Los valores en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, son los que apoyan fundamentalmente al comportamiento humano en la institución, los que guían a la conducta individual. De la misma manera forman parte de la identidad de los funcionarios y orientan sobre cómo actuar en los distintos ámbitos laborales de la vida diaria.

**4.2.1.5. Niveles Desconcentrados de la Dirección Distrital del “MIES”.**



**Figura 2. Niveles Desconcentrados de la Dirección Distrital del "MIES"**

**Fuente:** (Estatuto Orgánico por procesos del MIES, 2015, pág. 138)

**Elaborador por:** Karen Santander

Los niveles desconcentrados en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, como se visualiza en la figura número 2, se distribuye mediante un proceso riguroso enfocado a la prestación de servicios sociales tanto institucional y posicional, partiendo como ente principal la Dirección Distrital donde es la Unidad más importante porque desde ahí se coordina y supervisa la política institucional.

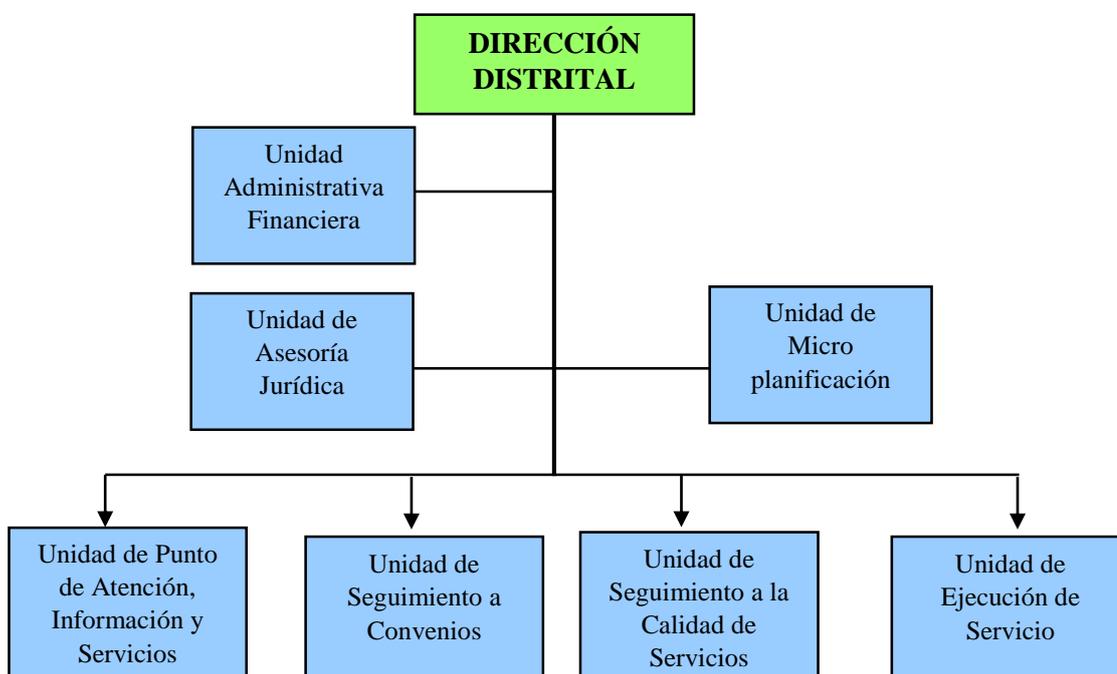
A continuación, se conocerá estos niveles de manera más comprensible en donde también se distribuirá por cada unidad de trabajo, con sus respectivos funcionarios:

**Tabla 1**  
**Niveles Desconcentrados de la Dirección Distrital del “MIES” Loja**

| N°           | Unidad   | Total     |
|--------------|--|-----------|
| 1            | Dirección Distrital  | 1         |
| 2            | Secretaría Distrital   | 1         |
| 3            | Gestión Interna de Planificación y Gestión Estratégica Distrital                       | 2         |
| 4            | Gestión Interna de Asesoría Jurídica Distrital   | 2         |
| 5            | Gestión Interna de Comunicación Social y Participación Ciudadana Distrital             | 3         |
| 6            | Gestión Interna Administrativa Financiera Distrital                                    | 15        |
| 7            | Gestión Interna de Trabajo Social Distrital  | 7         |
| 8            | Gestión Interna de Servicios y Atención Distrital (Coordinación de Servicios Sociales) | 10        |
| 9            | Gestión Interna de Promoción y Movilidad Social Distrital                              | 2         |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>43</b> |

Fuente: Unidad de Talento Humano Distrito Loja del “MIES”  
 Elaborado por: Karen Santander

#### 4.2.1.6. Estructura Orgánica de las Direcciones Distritales.



**Figura 3. Estructura Orgánica de las Direcciones Distritales**

**Fuente:** (Ministerio de Inclusión Económica y Social, s.f.)

**Elaborado por:** Karen Santander

La estructura orgánica correspondiente a la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES” de Loja, se integra plenamente a la institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia, en este caso la D.D 11D01- Loja del “MIES”, está conformado por 43 funcionarios públicos que laboran dentro de las instalaciones. Cuenta con una persona encargada de la dirección distrital y unidades de seguimiento, estos son (administrativo financiero, jurídico, planificación, servicios sociales en general) previo a la organización funcional, siendo esta una entidad con servicio social.

#### **4.2.2. Estatuto Orgánico por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”.**

La Gestión del Cambio y Cultura Organizativa establece como misión; la de Planificar, coordinar, gestionar, controlar y evaluar estrategias y acciones para generar procesos de transformación, a través de la gestión del cambio, fortalecimiento de la cultura organizacional buenas prácticas para el buen vivir, con el mejoramiento del clima laboral en todos sus ámbitos laborales con el fin de mejorar la gestión institucional y el empoderamiento del talento humano para brindar al usuario un servicio de excelencia y gratificante ante su autonomía (Estatuto Orgánico por procesos del MIES, 2015, pág. 96).

Dentro de las atribuciones y responsabilidades, en el literal “f” se menciona *“realizar la medición o diagnóstico del clima laboral y cultura organizacional a través de las herramientas generadas internamente o propuestas por los organismos de gestión y proponer planes de acción derivados de los resultados obtenidos”*, es pertinente realizar un diagnóstico actual y eficiente en donde se compruebe los estándares más importantes del clima organizacional, es decir las variables que más afectan a la organización (Estatuto Orgánico por procesos del MIES, 2015, pág. 97).

### **4.3 Marco Conceptual**

#### **4.3.1. Cultura Organizacional.**

Para Minsal Pérez y Pérez Rodríguez citado por (Fuentes Amaury, 2012) *“la cultura organizacional está constituida por una fusión de la cultura formal, la cual consiste en expresiones idealizadas de lo que debería ser los valores, creencias y el comportamiento de los miembros, la cultura informal que contiene los*

*comportamientos como son en realidad de una persona*” la cultura organizacional permite a los individuos percibir las organizaciones como a lugares con características únicas que les otorga sentido a su presencia laboral dentro de estas.

Chiavenato (1989) citado por (Gutiérrez Melissa, 2013) mencionan que la Cultura organizacional es, *“un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”*, crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo condicionando muchas veces el propio clima, que es más inestable que la cultura y menos profundo.

Se puede conceptualizar como un conjunto de características en la que hace posible distinguir una organización de otra, que informa acerca de cómo las personas en la organización deben comportarse a través de un establecimiento de un sistema de normas y valores, que se transmiten de una generación de otra, mediante un proceso de socialización y aprendizaje que ocurren en el entorno.

#### **4.3.1.1. Tipos de Cultura Organizacional.**

- **Ansoff**

Visualiza el rol de la cultura a partir de la idea de que las organizaciones no solo tienen resultados y objetivos que desean lograr, sino que adicionalmente tienen la aspiración de lograrlos a través de ciertos modos de comportamientos, los cuales el autor reconoce como “clima organizacional”, “estilo organizacional” o “cultura organizacional” (Gómez & Rodríguez, 2012).

- **Framework de las 7 -S de Anthony Athos y Richard Pascale**

El poder principal se deriva de su fusión de introspecciones culturales y organizacionales y de su pragmatismo, ya que provee un marco conceptual para temas técnicos y culturales. Su aporte principal más importante es su legitimación de las “preocupaciones culturales”, incluyéndolas al lado de las preocupaciones gerenciales tradicionales.

- **Modelo de Thomas Peters y Robert Waterman**

La excelencia organizacional yace en la creación de un sistema de valores simples, claros y no sólo compartido por todos, sino internalizado como lo más importante, y complementado con una buena estructura y manejo de lo básico.

#### **4.3.2. Clima Organizacional.**

Llamamos clima organizacional a la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización.

El clima organizacional al igual que el atmosférico se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización.

La OMS (Organización Mundial de la Salud), citado por (Naranjo, Paz, & Marín, 2014) identifica el clima organizacional como el *“conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros”*, es decir se desenvuelve en el ámbito condicional del desempeño tanto eficiente como eficaz del personal de las

organizaciones en la que se estandariza las cualidades superiores e inferiores de uno o varios individuos encargados del progreso de la institución.

Chiavenato (1992), define al clima organizacional:

Constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Así mismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diversas circunstancias que se desarrollan a medida que se presente una situación laboral, en la que se conozca factores que se ejecuten en la organización, como el tipo de organización, **las condiciones de trabajo**; además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas por los organismos superiores que se desenvuelvan en las áreas de supervisión (pág. 5).

El clima organizacional se convierte en el ambiente laboral que se vive y se siente al día a día el cual se pone en manifiesto las relaciones entre todo el personal, es decir la satisfacción e insatisfacción con las diferentes condiciones que ofrece la organización para desempeñar la función, los comportamientos de las personas.

El clima organizacional es también considerado como el conjunto de percepciones de las características que se constituyen en los regímenes institucionales, que se caracteriza en actividades de los empleados y se involucra en el comportamiento individual y colectivo, la cual influye en aspectos psicosociales que se ve reflejado en la actitud y desempeño laboral (García & Duque, 2017, pág. 83).

Cabe mencionar que el autor Goncalves (1997) da a conocer sobre el concepto de clima organizacional que se refiere a las *“características del medio ambiente de*

*trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, sus **condiciones laborales** se las localizan a diario tanto en el ambiente físico interno como externo de las organizaciones”* (Ernesto Rodríguez , 2016, pág. 6).

Así mismo, el clima organizacional su nombre dado al ambiente generado por las emociones por los miembros de un grupo u organización de trabajo, el cual está relacionado con la motivación de los empleados, que se establece tanto en la parte física como emocional.

El ambiente Laboral o clima organizacional que hay dentro de una organización muchas veces es determinado por el tipo de liderazgo, los problemas interpersonales de los trabajadores y cambios dentro de la organización.

El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, que les permite proyectar un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones.

#### **4.3.3. El Clima Organizacional en el Sector Público.**

El clima organizacional contribuye mejorando las relaciones personales en las entidades del sector público y de promover un ambiente adecuado al interior de ellas y establecer una interacción entre el Estado y el público usuario o la población en general acerca de sus acciones, compromisos, logros entre otros buscando así enriquecer el debate sobre la comunicación pública y el público usuario, sobre todo

contribuir con la responsabilidad social hacia el cumplimiento de los fines y competencias esenciales del Estado.

Las entidades públicas se consideran como fenómenos integrados, que muchas veces no permiten comprender algunas dimensiones en las mismas, se hace énfasis que las entidades no solamente deben tener estructuras y recursos humanos, sino que las entidades deben trabajar sobre una estructura social; deben tener sus propias dinámicas y políticas, es decir un ámbito político cultural (Córdoba & Tejada, 2015, pág. 16).

En la administración pública se evidencian cambios de manera permanente en lo político, económico, social, y cultural, entre otros aspectos; o sea que las entidades van adquiriendo nuevas funciones, objetivos en su composición y estructura; requiriendo nuevos conocimientos, herramientas, aplicativos, tecnología y en especial personal especializado y en ocasiones estos especialistas se ven frenados por la estructura burocrática, desencadenando en un clima laboral inadecuado.

En el sector público habitualmente existen inconformidades por los usuarios por la atención a diario que se brinda, es decir no se garantiza mayor rentabilidad en valores y actitudes por parte de los funcionarios públicos del Estado en la cual el compromiso está en llevar a cabo un ambiente dinámico que brinde y garantice a la organización una estabilidad con beneficio a los individuos y al entorno laboral (Ravines, 2009, pág. 1).

#### **4.3.4. Funciones del Clima Organizacional.**

Las Funciones del clima organizacional, como lo sintetiza Litwin y Stringer (2008) citado por (Martha, 2011) son las siguientes:

1. **Vinculación:** lograr que grupo que actúa mecánicamente, es decir que "no está vinculado" con la tarea que realiza, se comprometa.
2. **Des obstaculización:** lograr que el sentimiento que tienen los miembros, de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles, se vuelvan útiles.
3. **Espíritu:** es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
4. **Intimidad:** que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.
5. **Alejamiento:** se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.
6. **Énfasis en la producción:** se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es Medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.
7. **Empuje:** se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.
8. **Consideración:** este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

9. **Estructura:** las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo " y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?
10. **Responsabilidad:** el sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.
11. **Recompensa:** el sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.
12. **Riesgo:** el sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?
13. **Cordialidad:** el sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.
14. **Apoyo:** la ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.
15. **Normas:** la importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.
16. **Conflicto:** el sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

17. **Identidad:** el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.
18. **Conflicto e inconsecuencia:** el grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.
19. **Formalización:** el grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.
20. **Adecuación de la planeación:** el grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.
21. **Selección basada en capacidad y desempeño:** el grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.
22. **Tolerancia a los errores:** el grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

### 4.3.5. Teorías relacionadas al Clima Organizacional.

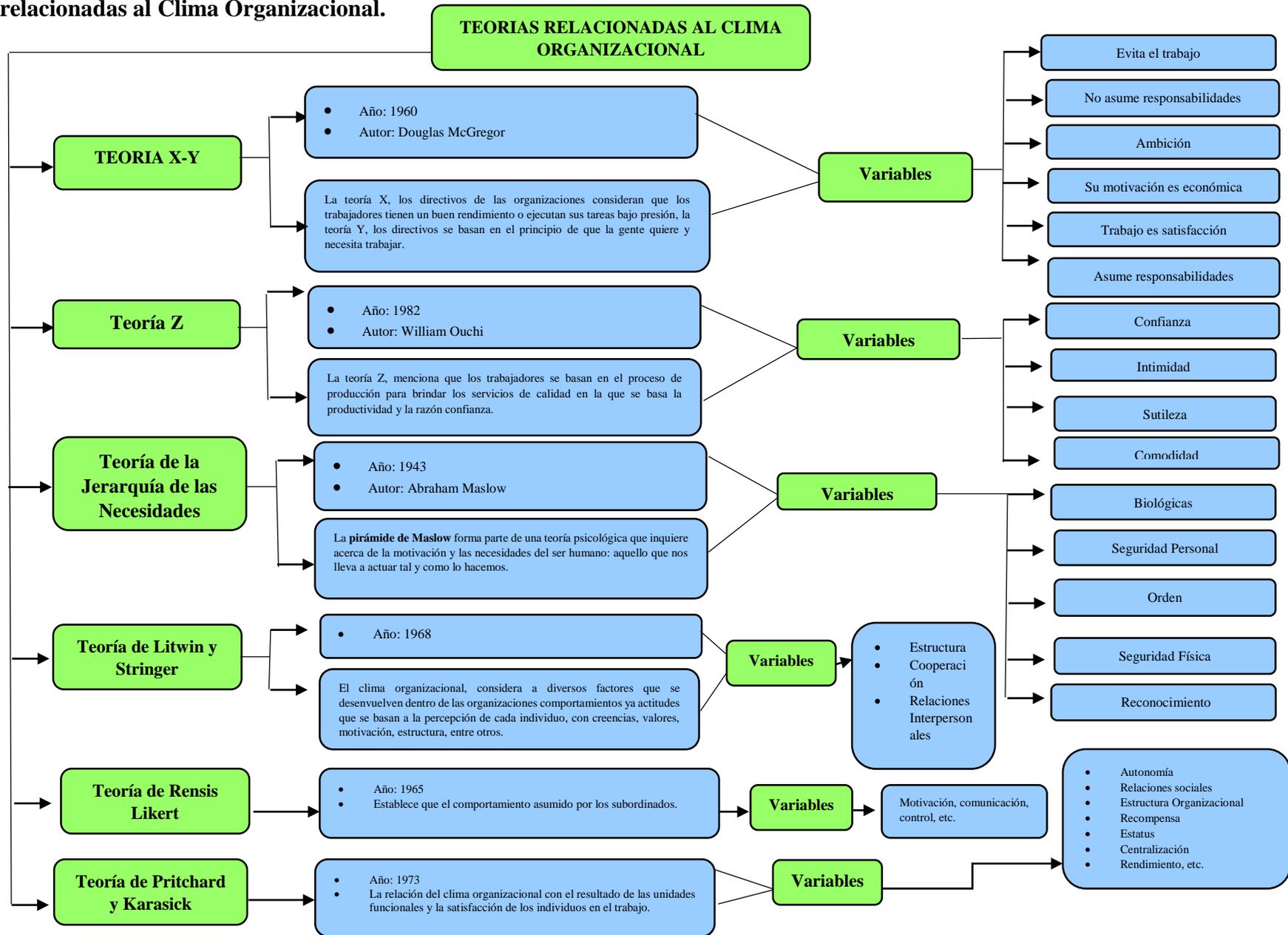
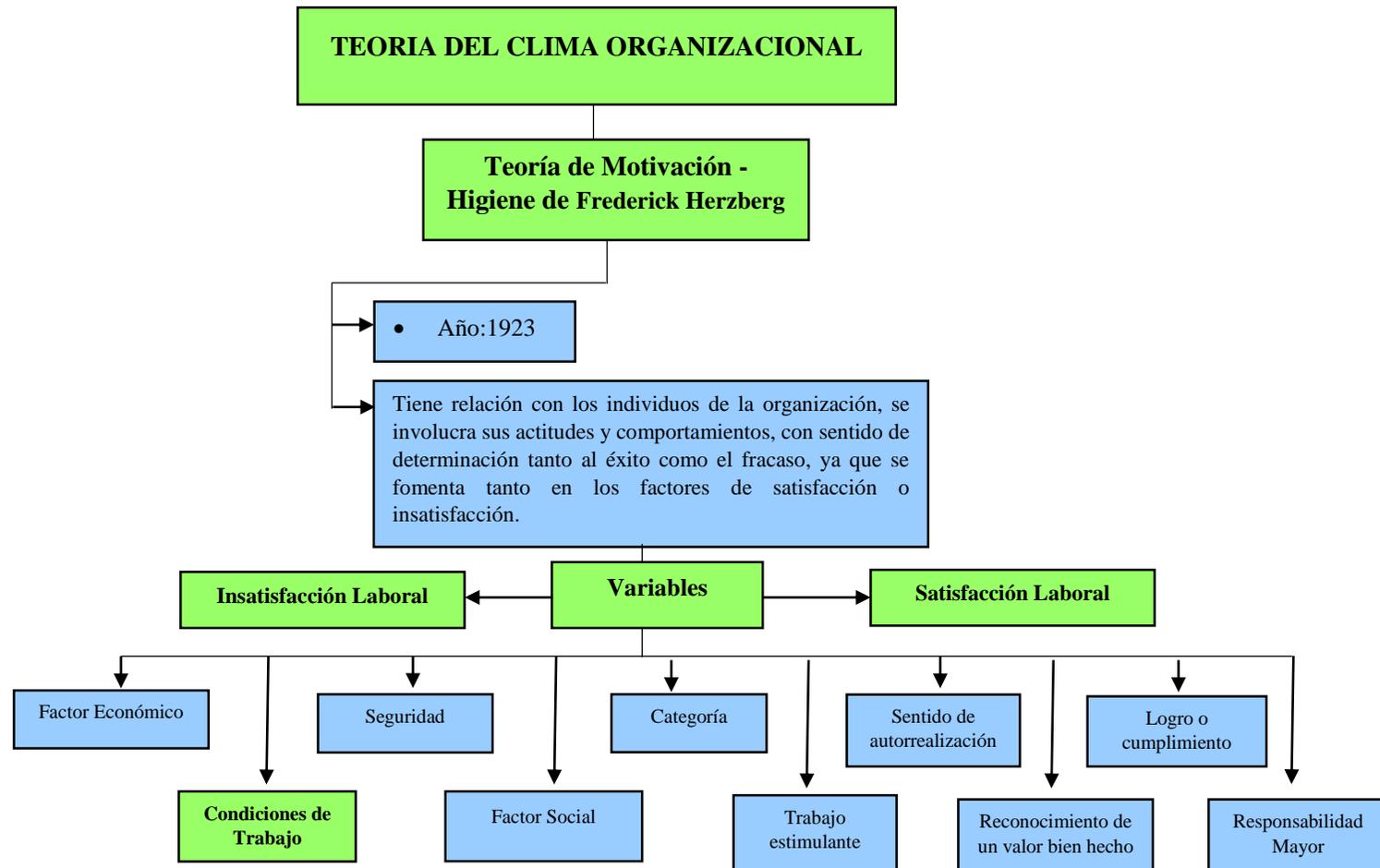


Figura 4. Teorías en base al Clima Organizacional  
Elaborado por: Karen Santander

#### 4.3.5.1. Teoría de Motivación de Higiene de Frederick Herzberg



*Figura 5. Teoría de Motivación de Higiene de Frederick Herzberg*

Elaborado por: Karen Santander

## ✚ La Teoría de Motivación -Higiene de Frederick Herzberg

Este modelo sostiene que distintos tipos de experiencias producen satisfacción laboral (factores de motivación) e insatisfacción laboral (factores de higiene) como lo menciona (Correa, 2012).

Frederick Herzberg arribó a la conclusión que la motivación en ambientes laborales se debe principalmente a dos tipos de factores, los cuales son:

- **Factores de Motivación:** Los que se pueden asociar con experiencias satisfactorias de los empleados, y en los que se atribuían a condiciones internas del puesto de trabajo.
- **Factores de Higiene:** Los que se pueden relacionar con sentimientos negativos o de insatisfacción, los cuales, según los resultados obtenidos por Herzberg, se debían al contexto del puesto ya que se encontró una vinculación importante con los principios de la higiene médica, eliminando o previniendo los peligros de la salud; del mismo modo está completamente relacionada con las **condiciones de trabajo**, políticas de la compañía, supervisión, compañeros de trabajo, salario, prestigio formal y seguridad en el empleo.

Herzberg mencionó que los factores intrínsecos, como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento parecen estar relacionados con la satisfacción en el trabajo. Por otro lado, cuando las personas estaban insatisfechas, tendían

a citar factores extrínsecos, como la política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Hellriegel (2010) citado por (García & Ibarra) *“Estos factores hacen que el individuo reconozca la manera de trabajo en la organización, es decir que generen su motivación y alcancen de manera real y eficiente el desarrollo positivo de la empresa, permitiendo así aspectos esenciales que consigan controlar las actitudes y comportamientos de forma pacífica”* (pág. 30).

Las características como la política de la compañía y la gerencia, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y el salario, se caracterizaron por Herzberg como “factores de higiene”. Cuando éstos son adecuados, la gente no estará insatisfecha, sin embargo, tampoco estará satisfecha. Si queremos encontrar a más personas respondiendo que están satisfechos o para motivar a la gente en su trabajo, el autor sugiere enfatizar los factores intrínsecos de la persona, como pueden ser el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento.

Estas son las características que la gente encuentra intrínsecamente recompensantes, llamados “factores motivacionales”. Con respecto a uno de los factores higiénicos por excelencia como lo es el dinero, Frederick Herzberg expuso lo siguiente:

*“En la medida que el dinero se convierte en un factor estándar en el trabajo, pierde inmediatamente su capacidad motivadora, pudiendo engendrar una peligrosa semilla entre empleados: motivarlos a abrigar más altas expectativas respecto del periodo venidero de reajustes salariales”* (Correa, 2012).

#### 4.3.5.2. Teoría de Rensis Likert & Litwin y Stringer

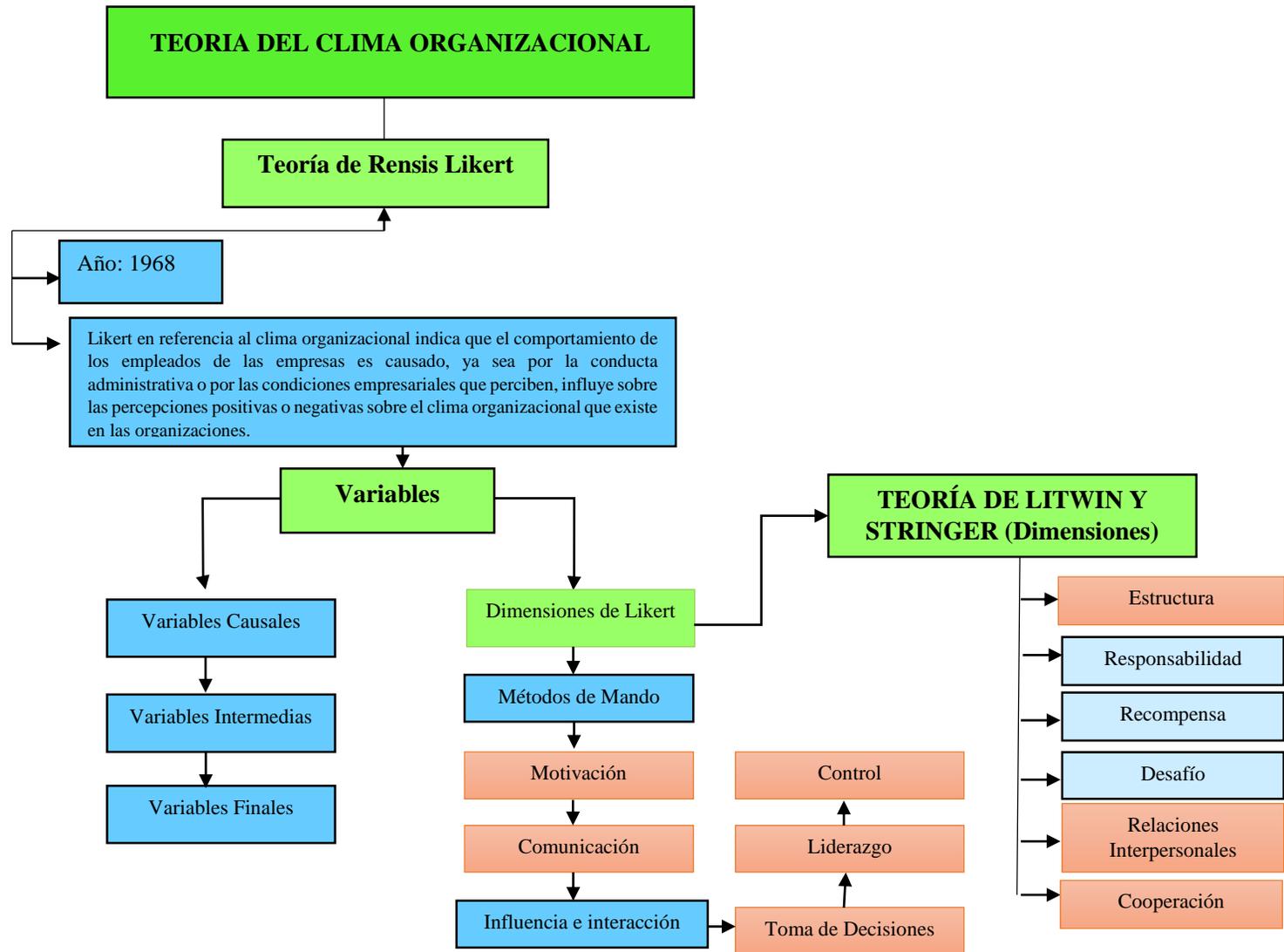


Figura 6. Teoría de Rensis Likert  
Elaborado por: Karen Santander

## ✚ La Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert

La teoría de clima Organizacional de Likert citado por (Bruneet, 2013) se establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

- **Variables Causales:** Estas variables son independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados, dentro de ella se encuentran, (la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes).
- **Variables Intermedias:** Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como (motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones).
- **Variables finales:** Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización.

Dentro del estudio del clima organizacional, el autor Rensis Likert, menciona dimensiones o variables tomadas a consideración para el proceso investigativo, dentro de ellas se encuentra liderazgo, comunicación, control, motivación, toma de decisiones, control, etc. Los autores **Litwin y Stringer**, explican la conducta de los individuos que

trabajan en una organización utilizando a la motivación y el clima, se describen situaciones que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo dentro de sus dimensiones del clima organizacional, esta teoría hace énfasis a las variables o también llamadas dimensiones del clima organizacional que permiten conocer acerca del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores.

Likert propone una clasificación de sistemas de administración, la cual define cuatro perfiles organizacionales:

- **Sistema 1. Autoritarismo Coercitivo o Explotador**

Es un sistema administrativo autocrático y fuerte, coercitivo y notoriamente arbitrario que controla todo lo que ocurre dentro de la organización. Es el sistema más duro y cerrado. Todos los sucesos imprevistos y no rutinarios deben ser solucionados por las autoridades competentes que toman todas las decisiones. En este sentido, el nivel institucional se sobrecarga con el proceso decisorio: sistema de comunicación, es bastante precario. Las comunicaciones son siempre verticales, en sentido descendente, envían exclusivamente órdenes y raramente orientaciones. No existe comunicación horizontal.

- **Sistema 2. Autoritarismo Benevolente o Paternalista**

Es un sistema administrativo autoritario que constituye una variación atenuada del sistema, pero condescendiente y menos rígido. Sus principales características son: Proceso decisorio: aunque prevalece el carácter centralizador en la alta administración, permite

una mínima delegación de decisiones menores, rutinarias y repetitivas, basadas en rutinas y prescripciones sujetas a aprobación posterior; sistema de comunicación: relativamente precario, prevalecen las comunicaciones verticales y descendentes, así las autoridades se orienten con comunicaciones ascendentes derivadas de los niveles más bajos, como retroinformación de sus decisiones; Relaciones interpersonales: la organización tolera que las personas se relacionen entre sí, en un clima de relativa condescendencia.

- **Sistema 3. Consultivo**

Los gerentes en este sistema de organización fijan metas y dan órdenes generales después de discutirlos con los subordinados, a quienes se les permite tomar sus propias decisiones sobre cómo desempeñar sus tareas, ya que sólo las decisiones fundamentales y más amplias son tomadas por los gerentes del nivel superior también se utilizan recompensas, en vez de amenazas y castigos, para motivar a los empleados, los subordinados se sienten en libertad de discutir con sus jefes la mayoría de los asuntos relacionados con el trabajo y los gerentes a su vez, creen que, en la medida se puede confiar en que los subordinados lleven a cabo correctamente sus tareas.

- **Sistema 4. Participativo**

El proceso de toma de decisiones no está centralizado, sino que se distribuye en diferentes sectores de la organización. Existe completa confianza en los trabajadores, la comunicación fluye tanto hacia arriba como entre iguales en la organización y la relación entre la dirección o gerencia y el personal son buenas, existe sentido de compromiso y seguridad (Guevara, 2018).

#### **4.3.6. Factores que Condicionan el Trabajo**

Las Condiciones de trabajo, se caracterizan en tres factores como lo considera la revista de Salud Uninorte de Colombia (Laura, Oscar, & Carmenza, 2013) las cuales son **Factor condiciones ambientales, Factor condiciones ergonómicas y Factor condiciones Económicas.**

##### **4.3.6.1. Condiciones Ambientales.**

Se involucra aspectos como: satisfacción laboral, riesgos laborales, la carga de trabajo.

###### ***4.3.6.1.1 Satisfacción Laboral***

La satisfacción laboral como lo menciona Fritzsche, Parrish, Brief y Weiss, (2005) citado por (Lucas & Guillermo , 2018) “define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo, existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o también cognitivos”.

La satisfacción Laboral y las condiciones de trabajo a lo largo del tiempo se han entendido como elementos que inciden en la calidad de vida de los trabajadores y cobran gran importancia en todas las realidades organizacionales.

###### ***4.3.6.1.2. Riesgos Laborales***

Los riesgos laborales son una de las condiciones de trabajo, en la que percibe los empleados en la organización a diario, es decir son peligros que se pueden ocasionar

durante el transcurso del día, en las que se presentan falencias o accidentes en las actividades a realizar el trabajo.

En Europa, la preocupación por la prevención de riesgos laborales se activa después de la Segunda Guerra Mundial y va de la mano de la elaboración de los diferentes tratados de la constitución de Europa. En 1989 aparece la Directiva Marco Europea de prevención de riesgos laborales centrada en el concepto de condiciones laborales, su evaluación, su control y su prevención, pero que amplía el concepto de condiciones laborales, incluyendo la salud como objeto final de la Directiva. Sin embargo, sigue centrada en los riesgos físicos, químicos, ambientales, dado que los daños directos más inmediatos a la salud suelen provenir de tales factores, causantes en su mayor parte de los accidentes y las enfermedades laborales (Jiménez Bernardo, 2011, pág. 6).

En el artículo 9, se habla de los factores de riesgos de enfermedades profesionales y ocupacionales que “*Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.* (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2016)

Cabaleiro (2010), citado por (Fidel & Elsy, 2012) considera que “es toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado. Cuando esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave para la salud de los trabajadores, hablaremos de un riesgo grave e inminente”.

Dentro de lo tiene que ver riesgos laborales existe la clasificación de los factores de riesgos, los cuales se ha tomado en consideración los siguientes.

**Tabla 2**  
**Clasificación de los Factores de Riesgo Laboral**

| Factores    | Consecuencias   |
|-------------|---|
| Físicos     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruido</li> <li>• Temperatura</li> <li>• Iluminación.</li> <li>• Espacio Físico</li> <li>• Infraestructura</li> </ul> |
| Químicos    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminante químico dentro de la organización de trabajo.</li> </ul>  |
| Biológicos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desechos, basura, alimentos en mal estado, etc.</li> </ul>   |
| Psicosocial | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés,</li> <li>• Tareas repetitivas</li> <li>• Sobrecarga de trabajo, etc.</li> </ul>                              |

**Fuente:** (Maria del Pilar Guevara, 2015, pág. 15)

**Elaborado por:** Karen Santander

En la tabla se muestra uno de los factores que condicionan el trabajo, el riesgo laboral que es considerado para la organización como una negativa en el entorno laboral, a continuación, se detallara cada uno de estos factores:

- **Factores Físicos (Ruido)**

El ruido es uno de los contaminantes laborales más comunes. Gran cantidad de trabajadores se ven expuestos diariamente a niveles sonoros potencialmente peligrosos para su audición, además de sufrir otros efectos perjudiciales en su salud.

Desde el punto de vista físico, sonido y ruido son lo mismo, pero cuando el sonido comienza a ser desagradable, cuando no se desea oírlo, se lo denomina ruido, este es el caso de los equipos de oficinas que se encuentran dentro de las unidades de trabajo (Superintendencia de Riesgos del Trabajo, pág. 1).

A continuación se muestra, cuales son los niveles de ruido más comunes en las oficinas de trabajo en una organización:

**Tabla 3**  
*Niveles de Ruido aproximado en máquinas de oficina*

| Máquina                | Nivel de Ruido |
|------------------------|----------------|
| Impresora Láser        | 30-50 dB (A)   |
| Ventiladores de los PC | 30-50 dB (A)   |
| Fotocopiadora          | 55-70 Db ( A)  |

**Fuente:** (PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y DESPACHOS, 2008, pág. 20)

**Elaborado por:** Karen Santander

- *Factores Físicos (Temperatura)*

Por parte del instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, citado por (Maria, 2017) “la carga de calor que los trabajadores reciben y acumulan en su cuerpo y que resulta de la interacción entre las condiciones ambientales del lugar donde trabajan, la actividad física que realizan y la ropa que llevan”, es decir el estrés térmico por calor no es un efecto patológico que el calor puede originar en los trabajadores, sino la causa de los diversos efectos patológicos que se producen cuando se acumula excesivo calor en el cuerpo, en la organización se presenta áreas calurosas es decir es producto de impresoras, cafeteras, calefones no adecuados correctamente, la vestimenta no propia del ambiente de trabajo, entre otros (pág. 5).

**Tabla 4**  
*Recomendaciones termo climáticas para el trabajo en oficinas*

| Temperatura                       | °C       |
|-----------------------------------|----------|
| Temperatura operativa en verano   | 23-26 °C |
| Temperatura operativa en invierno | 20-24 °C |
| Humedad Relativa                  | 45-46%   |

**Fuente:** (Prevención de Riesgos Laborales en oficinas y despachos, 2008, pág. 20)

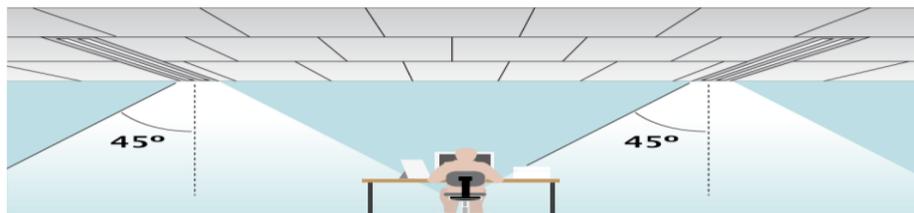
**Elaborado por:** Karen Santander

- *Factores Físicos (Iluminación)*

La iluminación es una parte fundamental en el acondicionamiento ergonómico de los puestos de trabajo. Si bien, el ser humano tiene una gran capacidad para adaptarse a las diferentes calidades lumínicas, una deficiencia en la misma puede producir un aumento de la fatiga visual, una reducción en el rendimiento, un incremento en los errores y en ocasiones incluso accidentes (Alvarez, 2015, pág. 5)

En los riesgos físicos; dentro del numeral a, se habla sobre la iluminación, en la que se menciona lo siguiente:

*“Todo lugar de trabajo deberá estar dotado de iluminación natural o artificial, para que el personal pueda efectuar sus labores con seguridad en la jornada laboral tomando las medidas necesarias para su integridad física”* (Dirección de Administración de Recursos Humanos , 2015, art. 25).



**Figura 7. Ubicación adecuada de las luminarias y ventanas en relación al puesto de trabajo**

**Fuente:** (Prevención de Riesgos Laborales en oficinas y despachos, 2008, pág. 19).

**Elaborado por:** Karen Santander

- *Factores Físicos (Espacio Físico)*

Sonia de Mier, directora de Marketing y Comunicación de Great Place to Work España, menciona que el espacio físico de trabajo contribuye al bienestar y satisfacción

de los empleados, mejora la productividad y disminuye la rotación o el absentismo (Ramón , 2016).

El espacio físico en una organización es primordial, ya que repercute como una necesidad básica para optimizar su trabajo, si el espacio es adecuado lograra mayor satisfacción, ya que adecuara su condición de trabajo.

- *Factores Físicos (**Infraestructura**)*

Es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

La infraestructura es la base material de una sociedad y la que determinará la estructura social, el desarrollo y el cambio social de la misma, incluyéndose en estos niveles las fuerzas productivas y las relaciones de producción que en la misma se dan.

- *Factores Químicos*

Los factores de riesgo químicos condicionan la causa con probabilidad de causar deterioro a la salud de los trabajadores del área de limpieza. Los productos químicos utilizados por los trabajadores del sector de limpieza están estrechamente vinculados con el puesto del trabajo que desempeñan (Lourdes, Ketty, & Alejandra , 2018, pág. 8).

Es importante saber que dentro de las instalaciones de la organización existen agentes químicos muy fuertes perjudiciales para la salud humana del empleado público en este caso en los baños, pisos, paredes, vidrios entre otros se presentan el MANEJO DE

PRODUCTOS QUÍMICOS (DESINFECTANTES, CLORO, ANTI SARRO, DESENGRASANTE, en el numeral c, se debe “*almacenar los químicos y productos de limpieza en lugares específicos o bodegas, que cumplan con estándares de protección ventilación e iluminación*” (Dirección de Administración de Recursos Humanos, 2015, art. 31).

- **Factores Biológicos**

Se considera que son más susceptibles de sufrir los efectos psicológicos de los factores biológicos quienes estando cerca del posible contaminante, desconocen el comportamiento del mismo, o quienes, conociendo el agente biológico, reconocen la gravedad de la exposición.

En el numeral 1 de los Riesgos Biológicos se menciona que “aquellos trabajos en que se manipulen microorganismos o sustancias de origen animal o vegetal susceptibles de transmitir enfermedades infecto contagiosas, se aplicarán medidas de higiene personal y desinfección de los puestos de trabajo, dotándose al personal de los medios de protección necesarios. Se efectuarán reconocimientos médicos específicos de forma periódica. En su caso, se utilizará la vacunación preventiva” (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente, art. 66).

En el numeral 2 de los Riesgos Biológicos se menciona que “todo trabajador expuesto a virus, hongos, bacterias, insectos, ofidios, microorganismos, etc., nocivos para la salud, deberán ser protegidos en la forma indicada por la ciencia médica y la técnica en general”

(Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, art.66).

- **Factor Psicosocial**

(Vieco & Abello , 2014) define a los factores psicosociales como:

*“Las condiciones que comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance y carácter repetitivo”*. El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización y aspectos del individuo que puedan influir en la aparición del estrés en el trabajo (pág. 358).

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés (Maria Angeles del Hoyo, 2004).

Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

- Estresores del ambiente físico: Iluminación, Ruido, Temperatura, Ambientes contaminados.
- Estresores relativos al contenido de la tarea: Carga mental, control sobre la tarea.

- Estresores relativos a la organización: Conflicto y ambigüedad del rol, Jornada de trabajo, Relaciones interpersonales, Promoción y desarrollo de la carrera profesional.

Para la OIT, *“el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”* (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

#### **4.3.6.1.3. La Carga de Trabajo.**

La carga de trabajo es un factor de riesgo presente en todas las actividades laborales y en cualquier empresa.

Es importante tratar de dar una definición global de la carga de trabajo, que incluya todos los tipos de "esfuerzos" posibles en una situación laboral.

Carga de Trabajo como *“el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral”* (Olga & María de los Angeles, 2002). Estos requerimientos pueden ser de tipo físico o mental.

Dentro de la carga de trabajo en la organización, es importante conocer que existe los esfuerzos físicos, la postura de trabajo y la manipulación de cargas.

#### **4.3.6.2. Condiciones Ergonómicas.**

Para comprender sobre la ergonomía se dice que es *“la ingeniería humana, es la ciencia que busca optimizar la interacción entre el trabajador, máquina y ambiente de trabajo con*

el fin de adecuar los puestos, ambientes y la organización del trabajo a las capacidades y limitaciones de los trabajadores, con el fin de minimizar el estrés y la fatiga y con ello incrementar el rendimiento y la seguridad del trabajador” (Manuel Lira, pág. 9).

La ergonomía en trabajos de oficina, busca corregir y diseñar el ambiente laboral con el objetivo de disminuir riesgos asociados al tipo de actividad: movilidad restringida, posturas inadecuadas, iluminación deficiente, entre otros elementos, y sus consecuencias negativas sobre la salud y el bienestar de las personas, es decir especificándose en lesiones musculares en todo el cuerpo humano, haciendo que esto afecte físicamente al empleado que está laborando en su área de trabajo, existen empresas donde plenamente fabrican o diseñan muebles adecuados y perfectos para que el empleado permanezca el mayor tiempo en las oficinas de trabajo, mientras el empleado tenga la posición correcta, se lograra satisfacer la necesidad y la calidad del trabajo por parte del mismo (Martinez, 2012).

Dentro de las condiciones Ergonómicas que se ven en las organizaciones del día a día, se presentan algunos factores de riesgo en las oficinas de trabajo, las cuales se detallaran a continuación:

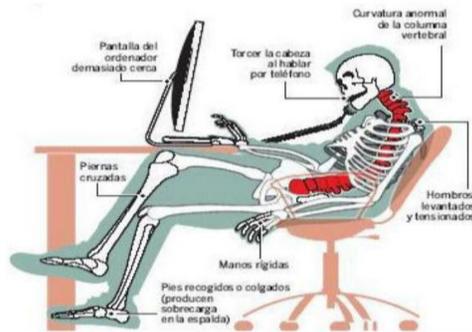
**Tabla 5**  
**Condiciones Ergonómicas**

**Postura de Trabajo Sentado**

**Correctamente**

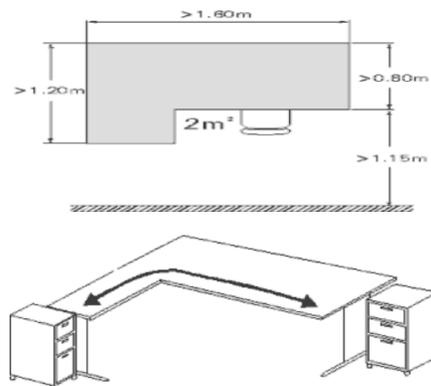


**Incorrectamente**



- Regula la altura del asiento de manera que los brazos apoyados en la mesa y pegados al cuerpo formen un ángulo recto con el antebrazo, y que los muslos estén en posición horizontal con los pies en el suelo.
- Ajusta la inclinación del respaldo de manera que en la cadera se forme un ángulo de aproximadamente 100° entre el tronco y los muslos.
- Al sentarte, apóyate en los reposabrazos, procurando acercar al máximo la espalda en el respaldo. Evita hacerlo en el extremo del asiento.
- Pon los antebrazos en la mesa y mantén las muñecas en línea con respecto a los mismos.
- Mientras trabajas, mueve tus pies y piernas. Varía entre descansar los pies sobre el suelo o el reposapiés, en su caso.
- Evita cruzar las piernas o flexionar las rodillas por debajo de 90°.
- Estas posturas dificultan la circulación de la sangre y tensan la espalda. Revisa tu postura cada poco tiempo; pregúntate si continúas bien sentado.
- Procura no estar sentado más de 2 horas seguidas. Si es posible, levántate y camina durante cortos periodos de tiempo para activar la circulación.
- Para levantarte, retrocede ligeramente un pie y apóyate en los reposabrazos de la silla o en su defecto, en la mesa o los muslos, manteniendo la espalda recta.

**Distribución del puesto de trabajo**



Busca contribuir al incremento de la eficiencia de las actividades laborales que conforman la organización, mientras la distribución del puesto sea confortable las condiciones de trabajo. La distribución del espacio debe sistematizar las acciones que provienen de un análisis que contengan los elementos de juicio suficientes para fijar prioridades del espacio adecuado.

---

### Silla de Trabajo

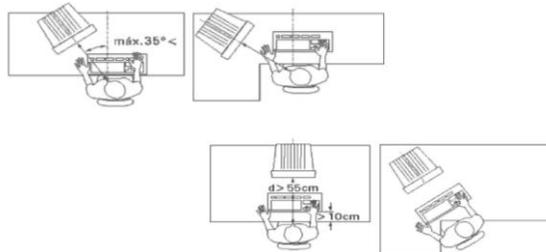


Los aspectos mínimos a considerar para una silla de trabajo, adecuadamente dentro de las organizaciones son las siguientes:

- ✓ Asiento de altura ajustable.
- ✓ Estable con una base de 5 ruedas.
- ✓ Respaldo ajustable en cuanto a la inclinación.
- ✓ Altura ajustable de respaldo
- ✓ Apoyo lumbar.
- ✓ Los reposabrazos deben ser ajustables en altura (idealmente también en sentido lateral).
- ✓ Los mecanismos de ajuste deben ser de fácil uso

---

### Disposición del Monitor



La correcta ubicación del ordenador sobre la mesa puede evitar una gran parte de los problemas posturales asociados a las tareas informáticas.

---

**Fuente:** (Manual de seguridad y salud en las oficinas, 2014)

**Elaborado por:** Karen Santander

#### 4.3.6.3. Condiciones Económicas.

Encaminadas a la percepción del trabajador con respecto al salario recibido.

- Salario

“El salario es el precio de la fuerza de trabajo del obrero, la forma exterior en que se expresa su contenido sustancial, es decir, su valor” (Lara, 2016, pág. 13).

Dentro del artículo 229 se menciona que la remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, mediante igualdad con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia de cada empleado

público, considerando su capacidad intelectual, y justa con buen desempeño laboral (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

A continuación, se detallará la escala de remuneración del sector público en Ecuador:

**Tabla 6**  
*Escala de Remuneración del Sector Público*

| Grupo Ocupacional                      | Grado | RMU en USD |
|--|-------|------------|
| <b>Servidor Público de Servicios 1</b> | 1     | 527        |
| <b>Servidor Público de Servicios 2</b> | 2     | 553        |
| <b>Servidor Público de Apoyo 1</b>     | 3     | 585        |
| <b>Servidor Público de Apoyo 2</b>     | 4     | 622        |
| <b>Servidor Público de Apoyo 3</b>     | 5     | 675        |
| <b>Servidor Público de Apoyo 4</b>     | 6     | 733        |
| <b>Servidor Público 1</b>              | 7     | 817        |
| <b>Servidor Público 2</b>              | 8     | 901        |
| <b>Servidor Público 3</b>              | 9     | 986        |
| <b>Servidor Público 4</b>              | 10    | 1.086      |
| <b>Servidor Público 5</b>              | 11    | 1.212      |
| <b>Servidor Público 6</b>              | 12    | 1.412      |
| <b>Servidor Público 7</b>              | 13    | 1.676      |
| <b>Servidor Público 8</b>              | 14    | 1.760      |
| <b>Servidor Público 9</b>              | 15    | 2.034      |
| <b>Servidor Público 10</b>             | 16    | 2.308      |
| <b>Servidor Público 11</b>             | 17    | 2.472      |
| <b>Servidor Público 12</b>             | 18    | 2.641      |
| <b>Servidor Público 13</b>             | 19    | 2.967      |
| <b>Servidor Público 14</b>             | 20    | 3.542      |

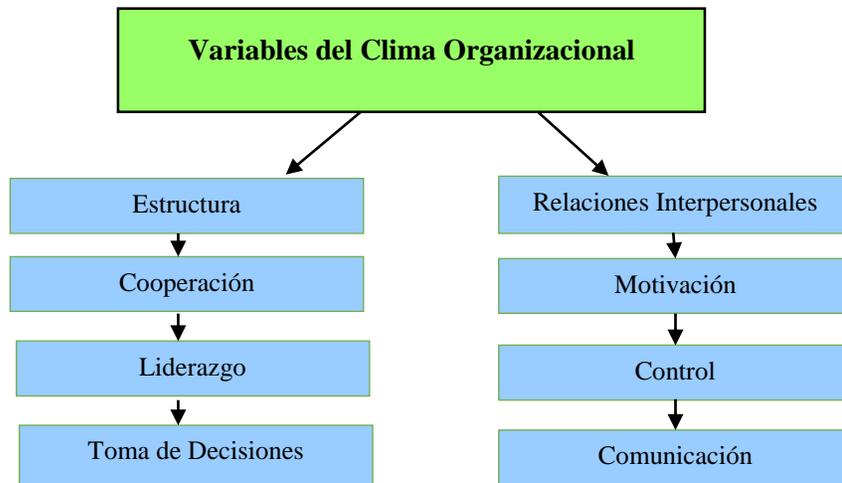
Fuente: (Ministerio de Trabajo, 2012)

Elaborado por: Karen Santander

#### **4.3.7. Variables que Inciden en el Clima Organizacional.**

Las variables o dimensiones, tomadas en consideración para la realización de la presente investigación sobre el clima organizacional (Romero, 2015) se enfocan en base a las dimensiones de **Rensis Likert** (liderazgo, toma de decisiones, motivación, control, comunicación) y las dimensiones de **Litwin y Stringer** (estructura, cooperación,

relaciones interpersonales) ha establecido en total 8 variables orientadas al clima organizacional de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, del Cantón Loja las cuales se detallarán a continuación:



**Figura 8. Variables del Clima Organizacional**  
Elaborado por: Karen Santander

#### **4.3.7.1. Estructura.**

Se considera a los objetivos/estructura que tiene que ver con la organización, es decir la razón de ser de la institución, tanto y básicamente sus normas o reglas institucionales en la cual se rige el empleado, para garantizar con eficacia el conocimiento de la organización.

#### **4.3.7.2. Cooperación.**

“Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa”, al igual los miembros de la organización sobre la ayuda que

reciben de los directivos y los demás integrantes de la empresa (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015).

La cooperación entre los miembros de la organización logra repercutir en mayor beneficio, ya que se pretenderá que el énfasis este puesto al apoyo mutuo, tanto niveles superiores como inferiores; en esta se logrará medir actitudes y comportamientos específicos de los miembros de la organización en este caso del personal, funcionarios públicos del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

#### **4.3.7.3. Liderazgo.**

(Newstrom, 2017) afirma que: *“el liderazgo es el proceso de lograr influir sobre los demás con trabajo en equipo, con el propósito de que trabajen con entusiasmo en el logro de sus objetivos”* (pág. 138).

El liderazgo en toda organización es de gran importancia, porque con ello se logrará medir y tomar en consideración las relaciones del jefe y trabajadores, de igual manera el líder deberá tomar en consideración que es la persona quien guía y orienta de forma positiva para obtener mejores resultados dentro y fuera de la institución en la que está a cargo, así mismo tiende a ayudar a sus empleados a cumplir con sus metas y beneficiar al progreso del desempeño de la organización con compromiso y buena voluntad.

#### ***4.3.7.4. Toma de Decisiones.***

Benavides (2004), citado por (Morales, 2014) menciona que “*la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización*”.

La toma de decisiones, se verá influenciado por el líder de la organización, ya que se encargará de dar el visto bueno de los documentos o procesos que se desarrollan dentro del mismo.

#### ***4.3.7.5. Relaciones Interpersonales.***

Las relaciones interpersonales se adquiere la capacidad mental de pensar sobre lo que piensan los demás. Se podrá conocer las relaciones entre compañeros, jefes, en la cual se desarrollará un comportamientos y actitudes frente a un proceso de interacción de cada funcionario de la organización, estos elementos se ven considerados por el clima organizacional ya que están orientados y encaminados a las relaciones de mayor confianza, en que se analizará la acción humana en el campo laboral.

#### ***4.3.7.6. Motivación.***

Es aquello que impulsa a una persona actuar de determinada manera, o que por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento en específico (Chiavenato, 2001).

Así mismo la motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad

individual, de igual manera la motivación no solo afecta a la adquisición de habilidades en los individuos, sino que también influye en la forma en como las utilizan.

#### ***4.3.7.7. Control.***

El control dentro de la organización tiene que ser supervisada por las autoridades competentes, es decir por los jefes de las áreas donde se desempeñan sus funciones. Permiten comprender las actitudes tanto favorables como no favorables en cuanto al control de la organización, es decir si se lleva a cabo los lineamientos puestos por la organización central, dentro de los tiempos establecidos, esto se llamaría también control previo.

#### ***4.3.7.8. Comunicación.***

La comunicación es el factor primordial que nos permite expresar nuestras opiniones y es de vital importancia darle un papel protagónico en nuestra vida, ya que el ser humano depende de los otros para poder socializar, ya que tener una buena comunicación puede hacer la diferencia para convertimos en personas exitosas, sobre todo en la organización la comunicación es el factor más importante ya que permite alinear las ideas de la gerencia con la de los empleados en busca de objetivos comunes, mutuamente se logra beneficios para el crecimiento de los empleados que conlleva a la eficiencia en la actividades realizadas y mayores ingresos para la compañía.

## 5. MATERIALES Y MÉTODOS

Para desarrollo de la presente investigación se utilizó diferentes materiales, métodos y técnicas que a continuación se detalla:

### 5.1 Materiales

Los materiales que se ha utilizado en esta investigación son las siguientes:

- **Recursos Bibliográficos:** Libros, tesis, artículos científicos, revistas, informes.
- **Recursos Tecnológicos:** Computadora, internet, pendrive, impresora.
- **Recursos Materiales:** Lápiz, papel bond, carpetas.

### 5.2 Métodos

- **Método Científico:** Este método permitió, seguir correctamente el desarrollo de la investigación logrando enfocarse al tema de clima organizacional, partiendo con fundamentos teóricos científicos sobre los factores que condicionan el trabajo y las variables del clima organizacional, para la comprensión de la investigación.
- **Método Descriptivo:** Se caracterizó a los funcionarios de manera directa, permitiendo conocer el ambiente laboral de los funcionarios que laboran dentro de las instalaciones de la Dirección Distrital 11D01- Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, y de esta manera logro contribuir con los objetivos.
- **Método Analítico- Sintético:** Este método permitió conocer a profundidad la realidad de la Dirección Distrital 11D01- Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, sirvió para la construcción de los respectivos resultados discusión, conclusiones y recomendaciones. De igual manera se utilizó

para elaborar las respectivas tablas y figuras de los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas en lo que se refiere al Clima Organizacional en la Dirección Distrital 11D01- Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018.

### **5.3 Técnicas**

Las técnicas a utilizar en la presente investigación fueron la encuesta y la entrevista, con estas técnicas se lograron tomar en consideración la percepción de los funcionarios públicos de la Dirección Distrital 11D01- Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, en cuanto al clima organizacional. De igual forma esta investigación se desarrolló mediante un enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo.

#### **5.3.1 Encuesta**

Esta técnica se aplicó a los funcionarios que trabajan dentro de la institución de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES” un total de 43 personas, la cual permitió conocer la percepción de cada uno de ellos, considerando los objetivos de estudio como los factores que condicionan el trabajo y las variables del clima organizacional, para ello se elaboró un cuestionario con 62 ítems, las cuales sus respuestas están valoradas mediante una escala de Likert considerada 1 al 5, así permitió conocer como el personal se siente trabajando dentro de la institución.

#### **5.3.2 Entrevista**

La encuesta es una de las técnicas que permiten la recopilación de información veraz, en esta ocasión se aplicó a 2 funcionarios públicos siendo estos al Jefe de Talento Humano

y al Jefe de la Unidad Jurídica, permitiendo así conocer sus opiniones acerca del Clima laboral en que se desenvuelven.

### 5.3.3 Población

La población de estudio fue considerada a todos los funcionarios públicos que trabajan dentro de las instalaciones de la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, considerando que se trató de una población pequeña no fue necesario la extracción de la muestra, en este caso se consideró a todo el personal siendo así un total de 43 funcionarios.

## 5.4 Metodología

### 5.4.1 Escala de Likert

**Tabla 7**  
*Escala de Medición según Likert*

| ESCALA DE MEDICIÓN SEGÚN LIKERT |                                |            |                                |            |                 |            |                 |            |              |            |             |
|---------------------------------|--------------------------------|------------|--------------------------------|------------|-----------------|------------|-----------------|------------|--------------|------------|-------------|
| Opción (A)                      |                                | Opción (B) |                                | Opción (C) |                 | Opción (D) |                 | Opción (E) |              | Opción (F) |             |
| 1                               | Totalmente en desacuerdo       | 1          | Inadecuada                     | 1          | No conoce       | 1          | Nunca           | 1          | Nunca        | 1          | Mala        |
| 2                               | En desacuerdo                  | 2          | Poco adecuada                  | 2          | Muy poco        | 2          | Muy poco        | 2          | Casi nunca   | 2          | Regular     |
| 3                               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | Ni poco adecuada ni inadecuada | 3          | Poco            | 3          | Poco            | 3          | A veces      | 3          | Indiferente |
| 4                               | De acuerdo                     | 4          | Adecuada                       | 4          | Mucho           | 4          | Mucho           | 4          | Casi siempre | 4          | Buena       |
| 5                               | Totalmente de acuerdo          | 5          | Muy adecuada                   | 5          | En su totalidad | 5          | En su totalidad | 5          | Siempre      | 5          | Muy Buena   |

**Elaborado por:** Karen Santander

La Escala de tipo Likert es una escala comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio para la encuesta de investigación, considerando que con esta escala se mide correctamente el clima organizacional, ya que en su mayoría es manejada como instrumento base de estudio.

Con la escala de Likert se construyó la encuesta con 62 ítems, que se consideraron relevantes para poder evaluar la opinión de cada funcionario público, cada uno de los funcionarios contestó mediante su percepción del 1 al 5 en su consideración.

#### **5.4.2 Alfa de Cronbach**

El Alfa de Cronbach (1951) *“Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. En otras palabras, el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento. También se puede concebir este coeficiente como la medida en la cual algún constructo, concepto o factor medido está presente en cada ítem. Generalmente, un grupo de ítems que explora un factor común muestra un elevado valor de alfa de Cronbach”* (Oviedo & Arias, 2005).

Para el cálculo del Alfa de Cronbach, se obtuvo mediante esta fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**Donde:**

K: El número de ítems

$S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems

$ST^2$ : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Criterio para evaluar al coeficiente alfa de Cronbach

**Tabla 8**

*Criterio para Evaluar al coeficiente alfa de Cronbach*

---

**Criterio para evaluar al coeficiente alfa de Cronbach**

---

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es excelente

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 es Bueno

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 es Bueno

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 es Bueno

Coeficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es inaceptable

---

**Fuente:** (Oviedo & Arias, 2005)

**Elaborado por:** Karen Santander

Se muestran los criterios para poder determinar la confiabilidad de los instrumentos de investigación, para así poder determinar cuan fiable es el contenido de las encuestas, esto se lo verifica a través del coeficiente alfa de Cronbach.

**Tabla 9**  
Cálculo de Alfa de Cronbach

| DIMENSIONES     | K/K-1 | $\sum S^2t$ | $S^2t$ | $1 - (\sum S^2t/S^2t)$ | $\alpha$     |
|-----------------|-------|-------------|--------|------------------------|--------------|
| 1               | 1,333 | 2,685       | 8,013  | 0,665                  | 0,886        |
| 2               | 1,250 | 6,153       | 18,542 | 0,668                  | 0,835        |
| 3               | 1,500 | 1,512       | 2,752  | 0,451                  | 0,676        |
| 4               | 1,500 | 1,158       | 3,254  | 0,644                  | 0,966        |
| 5               | 1,200 | 7,400       | 19,655 | 0,624                  | 0,748        |
| 6               | 1,333 | 5,074       | 11,012 | 0,539                  | 0,719        |
| 7               | 1,25  | 6,230       | 15,280 | 0,592                  | 0,740        |
| 8               | 1,5   | 4,449       | 8,089  | 0,450                  | 0,675        |
| 9               | 1,333 | 3,699       | 11,387 | 0,675                  | 0,900        |
| 10              | 1,25  | 5,795       | 15,866 | 0,635                  | 0,793        |
| 11              | 1,333 | 3,720       | 10,319 | 0,640                  | 0,853        |
| 12              | 1,5   | 2,337       | 5,392  | 0,567                  | 0,850        |
| 13              | 2     | 0,594       | 1,104  | 0,462                  | 0,924        |
| 14              | 1,5   | 3,404       | 7,782  | 0,563                  | 0,844        |
| 15              | 1,333 | 4,009       | 13,902 | 0,712                  | 0,949        |
| 16              | 1,333 | 3,176       | 7,903  | 0,598                  | 0,797        |
| <b>PROMEDIO</b> |       |             |        |                        | <b>0,822</b> |

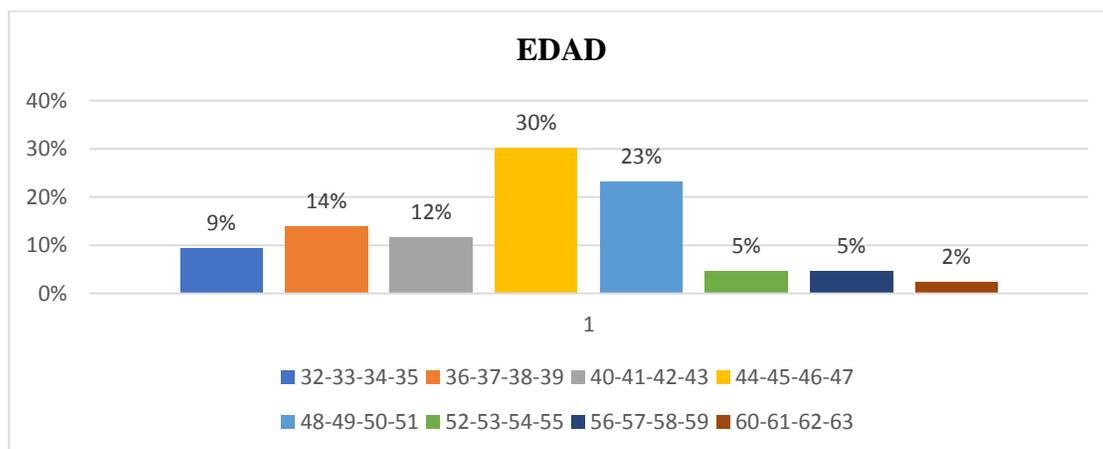
**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D “MIES”  
**Elaborado por:** Karen Santander

Una vez aplicada la formula y realizado el respectivo procedimiento la confiabilidad de la encuesta alcanzó un **0,8** de Alfa de Cronbach indicando de esta manera es aceptable.

## 6. RESULTADOS

En la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, los funcionarios que laboran dentro de las instalaciones y que es considerada como la población a estudiar que en este caso son 43 personas; integrado por personal de planificación, personal jurídico, personal de comunicación y participación, personal administrativo financiero, personal de trabajo social, personal de servicios sociales y personal de promoción y movilidad social, con todo esto es eminente señalar que esta investigación permite conocer la percepción de cada funcionario sobre el clima organizacional.

Como datos generales a tomar en consideración dentro de la institución, es importante conocer tanto la edad como el sexo de los funcionarios que laboran en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”.

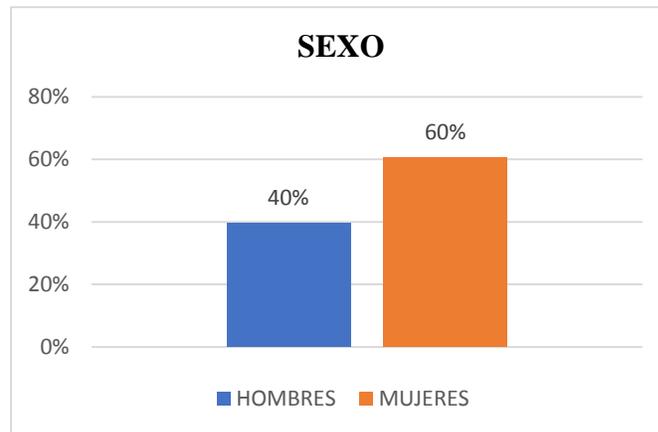


**Figura 9. Edad**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

**Elaborado por:** Karen Santander

El 30% de los funcionarios públicos que laboran en la Dirección Distrital del “MIES”, comprende entre edades de 44 a 47, es decir se establece como rango mayor de edades, seguido de un 23% comprendidas entre 48 a 51 años de edad, y el 2% son personas con edades de entre 60 a 63 años de edad que aún laboran dentro de las instalaciones de la organización.



**Figura 10. Sexo**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

**Elaborado por:** Karen Santander

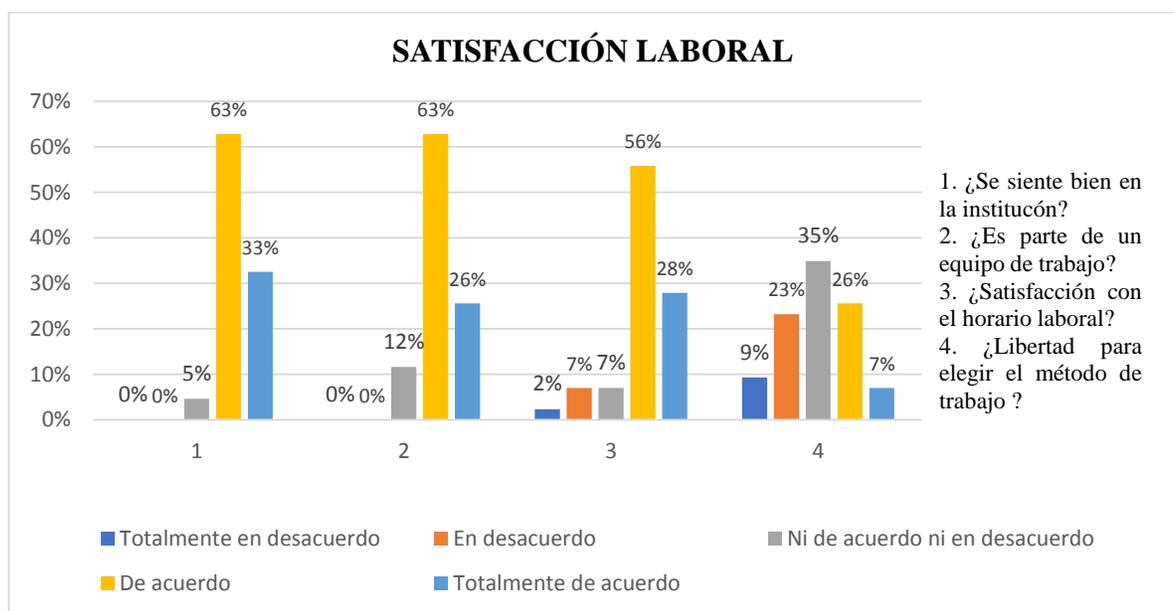
El 60% de funcionarios que trabajan en la Dirección Distrital del “MIES”, es de sexo femenino y el 40% es de sexo masculino, como es posible observar en la gráfica en la organización existen más mujeres que hombres.

**Objetivo 1: Identificar los factores que condicionan el trabajo en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018.**

En cuanto a los factores que condicionan el trabajo, dentro del clima organizacional, se establecen las siguientes: **CONDICIONES AMBIENTALES** (se involucra aspectos como satisfacción laboral, los riesgos laborales y la carga de trabajo) **CONDICIONES**

**ERGONÓMICAS** (relacionadas al sitio de trabajo donde el funcionario desarrolla sus actividades) y **CONDICIONES ECONÓMICAS** (encaminadas a la percepción de trabajador con respecto al salario que recibe).

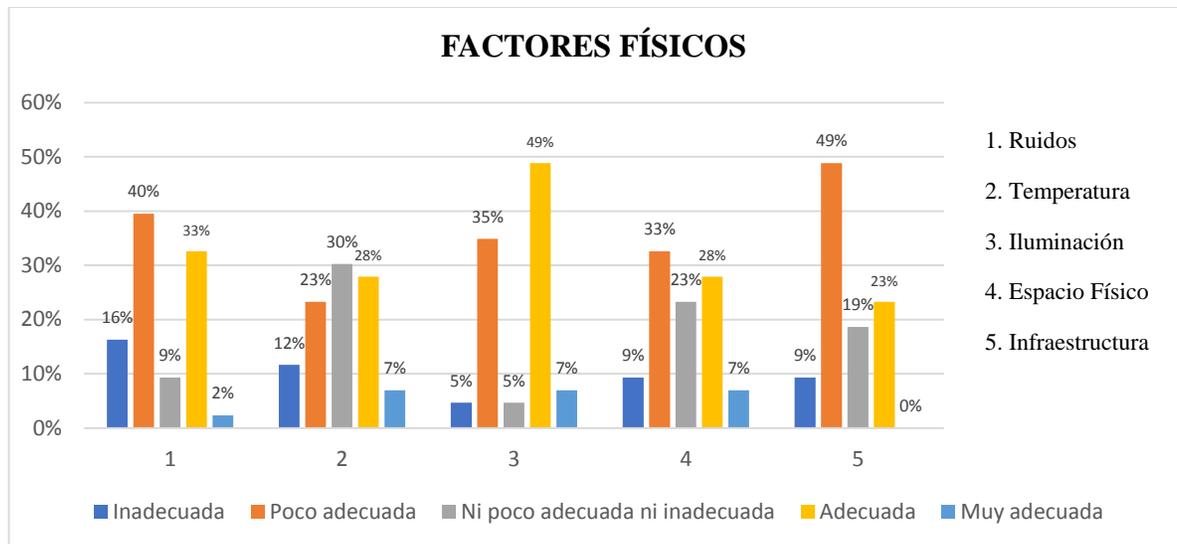
Con la aplicación de las encuestas a los funcionarios de la institución, del “MIES”, se ha podido establecer los siguientes resultados obtenidos:



**Figura 11. Satisfacción Laboral**  
**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.  
**Elaborado por:** Karen Santander

En cuanto a la variable de satisfacción laboral, se pudo evidenciar que el 63% de la población consideran que están “*de acuerdo*” con respecto a si sienten bien trabajando en la institución y si son parte de un equipo de trabajo, habitualmente laboran en conjunto y hay inclusión entre compañeros de trabajo, de la misma manera el 56% están conforme con el horario laboral, cabe mencionar que todos trabajan en un horario de 8h00 a 17h00, con una hora de almuerzo, es decir 8 horas al día, del mismo modo el 35% consideran que no están “*ni de acuerdo ni en desacuerdo*” con la libertad de elegir el método de trabajo,

no todos están conformes ya que cada uno debe seguir los lineamientos previos por la institución, como también tomar en cuenta las reglas por la autoridad principal en este caso es la Directora Distrital.



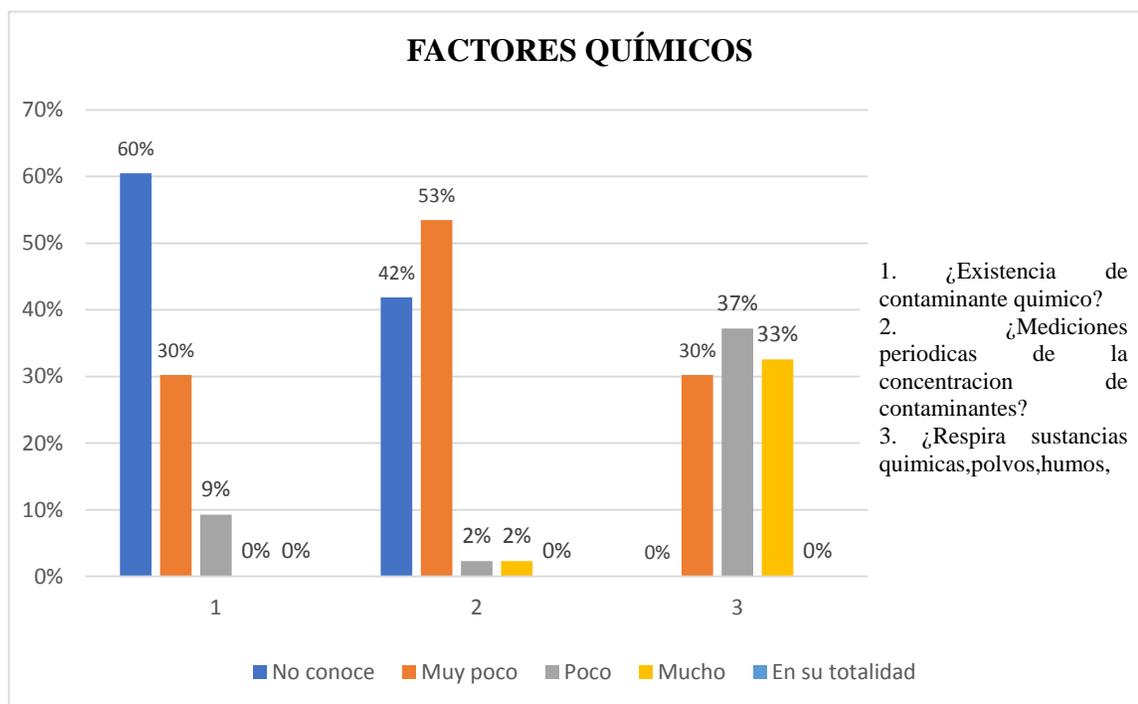
**Figura 12. Factores Físicos**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

**Elaborado por:** Karen Santander

Se puede evidenciar que la mayoría de los funcionarios de la Dirección Distrital 11D01-Loja del “MIES” mencionan que el 40%, del ruido en la organización es “*poco adecuada*”, ya que dentro y fuera de la institución transitan mucho tanto personas como vehículos esto ocasiona ruido y malestar al momento de concentrarse a realizar su trabajo, además el 30% de los funcionarios mencionan que la temperatura ambiental esta “*ni poco adecuada ni inadecuada*” esta condición se da debido a que existen cambios climáticos que varían tanto con el frío y el calor; la iluminación es equivalente a un 49% es decir “*adecuada*” para trabajar ya que existen luminarias en buenas condiciones, en cuanto al espacio físico hay disconformidades porque el 33% del personal no se siente cómodos en su lugar de trabajo y mencionan que es “*poco adecuado*” ya que el espacio es muy

pequeño y no logran ubicar sus objetos personales en un lugar deseable, igualmente la infraestructura el 49% menciono que es “*poco adecuada*” por casos de que este lugar se encuentra con infraestructura totalmente deteriorada, tanto en los pasillos, escaleras, servicios higiénicos, entre otros.



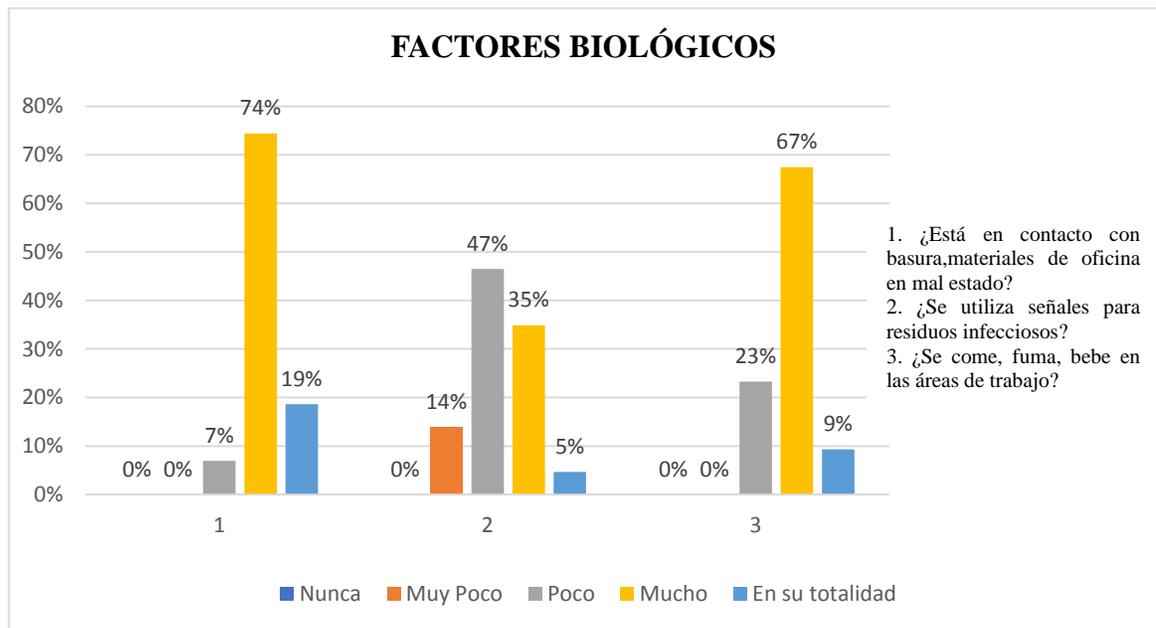
**Figura 13. Factores Químicos**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

**Elaborado por:** Karen Santander

Un 60% de los funcionarios mencionan que “*no conocen*” en realidad la existencia de algún contaminante químico que perjudique tanto interna como externamente la salud integral de los funcionarios públicos, las mediciones periódicas de la concentración de contaminantes se da en un 53% es decir “*muy poco*”, debido que el personal de limpieza de la institución no regula en su totalidad los contaminantes internos y externos de la institución es decir olores extensos que se presentan en los servicios higiénicos, el uso de

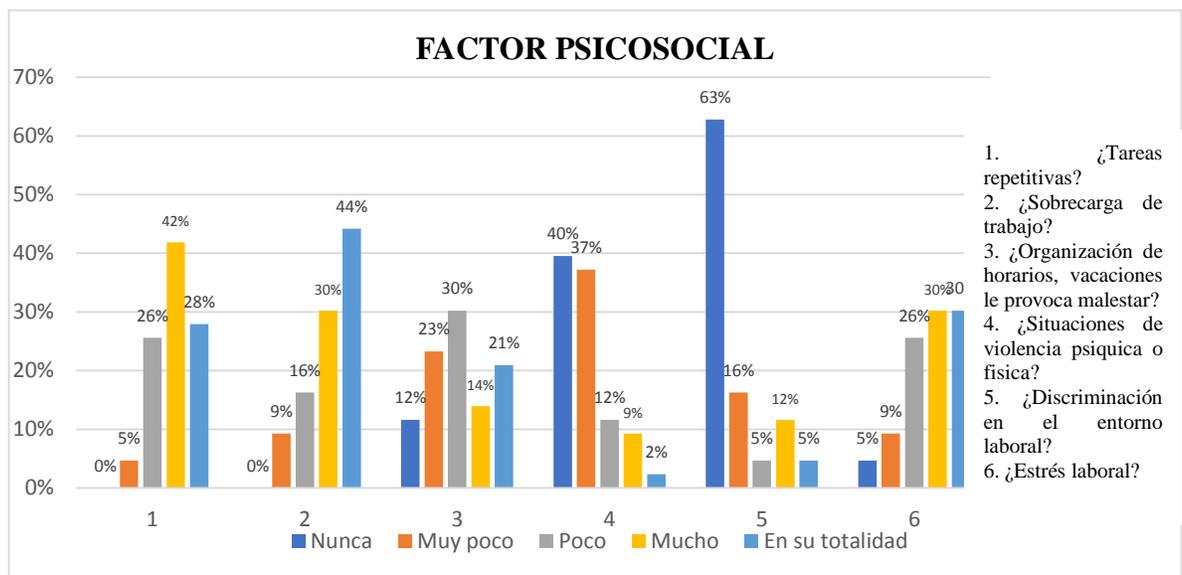
cloro, sustancias químicas de aseo, polvos de oficinas y de cajas de archivos que en su mayoría se encuentran en las unidades de trabajo de cada funcionario, el 37% del personal “poco” respira sustancias químicas en forma de polvo, el humo del cigarrillo en su mayoría lo hacen fuera de las unidades de trabajo.



**Figura 14. Factores Biológicos**  
**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.  
**Elaborado por:** Karen Santander

El 74% de los funcionarios de la Dirección Distrital 11D01-Loja del “MIES”, consideran que “mucho” manipulan y están en contacto con materiales y personas que pueden estar infectados como basura, fluidos corporales, materiales de oficina en mal estado, entre otros, el 47% opinan que la organización “poco” utiliza señales para residuos infecciosos ya que no cuentan con señaléticas propias para la organización que indique el riesgo laboral que pueda ocasionar, así mismo el 67% menciona que se come, bebe y se usan cosméticos en sus lugares de trabajo, esto ocurre cuando el jefe inmediato no se encuentra en las instalaciones de la organización y los funcionarios aprovechan esa

instancia para poder comer o beber, y cuando lo ven oportuno usan maquillaje especialmente las mujeres, como lo pudimos observar en la gráfica en cuanto al sexo, es eminente recordar que hay más mujeres laborando en la Dirección Distrital 11D01-Loja del “MIES”.



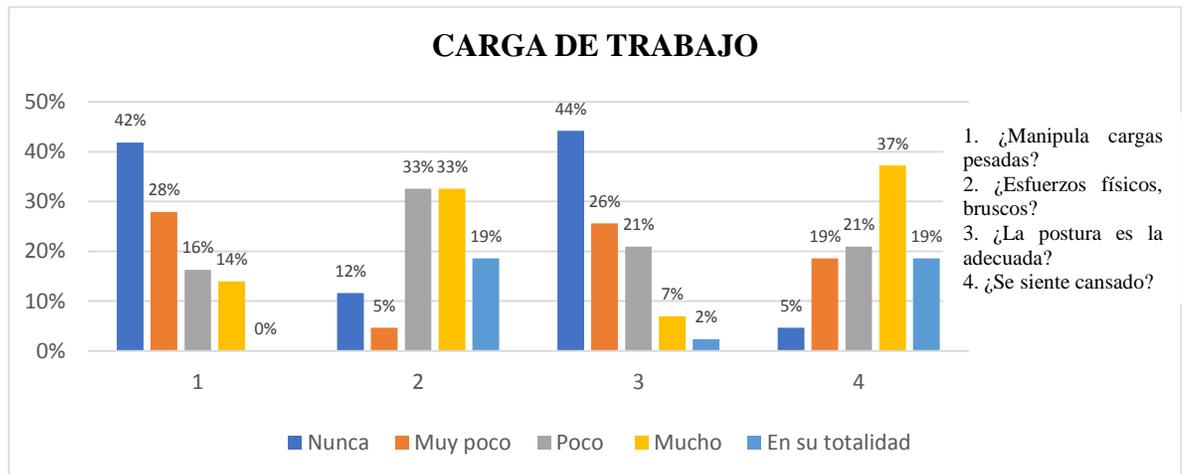
**Figura 15. Factor Psicosocial**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

**Elaborado por:** Karen Santander

El 42% menciono que existe “mucho” las tareas repetitivas, es decir a diario cada departamento realiza la misma rutina laboral provocando malestar psicosocial, del mismo modo un 44% manifestó que “en su totalidad” hay sobrecarga de trabajo ya que hay situaciones que el trabajo es extenso y esto provoca incomodidad, el 30% menciono que “poco” se da el malestar por la organización de los horarios y vacaciones, esto depende plenamente por el área de Talento Humano, el 40% da a conocer que “nunca” existe situaciones de violencia psíquica como física y la discriminación en el entorno de trabajo, así mismo con un 30% el estrés laboral es “en su totalidad”, debido a que hay sobrecarga

de trabajo, especialmente cuando no presentan informes a tiempo a la autoridad competente.

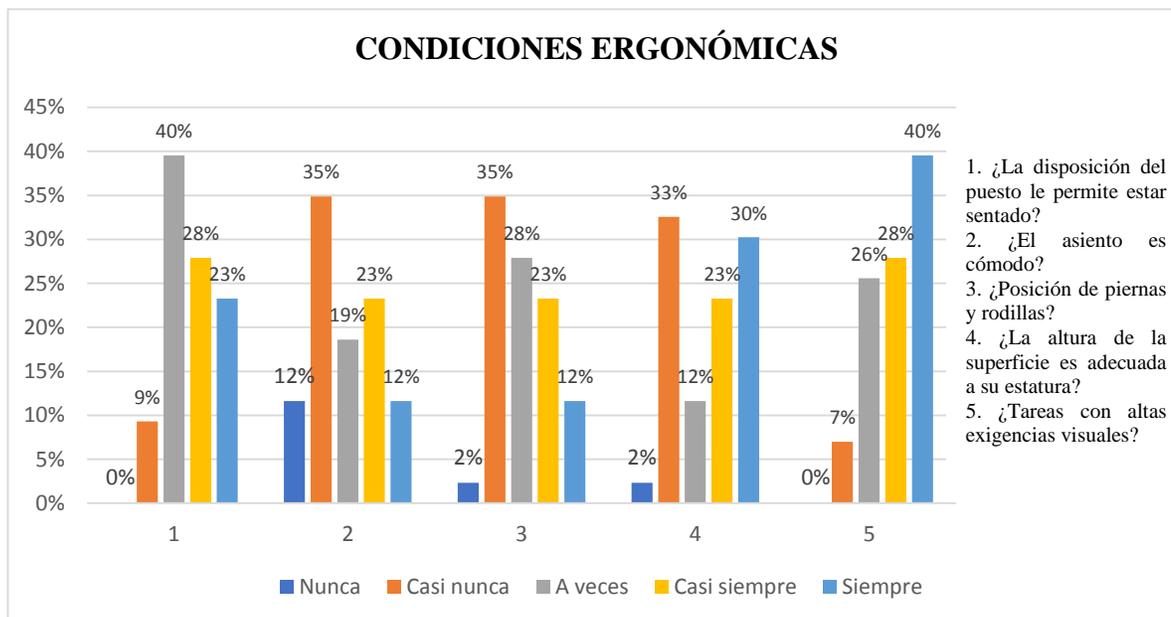


**Figura 16. Carga de Trabajo**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

**Elaborado por:** Karen Santander

La carga de Trabajo se da por las exigencias físicas que presentan el personal que está a cargo de su propia integridad, el 43% menciona que “*nunca*” manipulan cargas extremadamente pesadas en la Dirección Distrital 11D01-Loja del “MIES”, especialmente en sus oficinas de trabajo, el 33% dan a conocer que “*poco*” se realizan esfuerzos físicos, bruscos o que se den en posición inestable que perjudiquen la integridad física, además el 44% indaga que la postura en la que desempeñan sus funciones “*nunca*” es adecuada y servicial para lograr satisfacción del personal, el 37% sienten “*mucho*” el cansancio al finalizar la jornada laboral, esto es por las 8 horas laborales que trabajan, por la misma rutina y por el exceso de tiempo que pasan sentados.

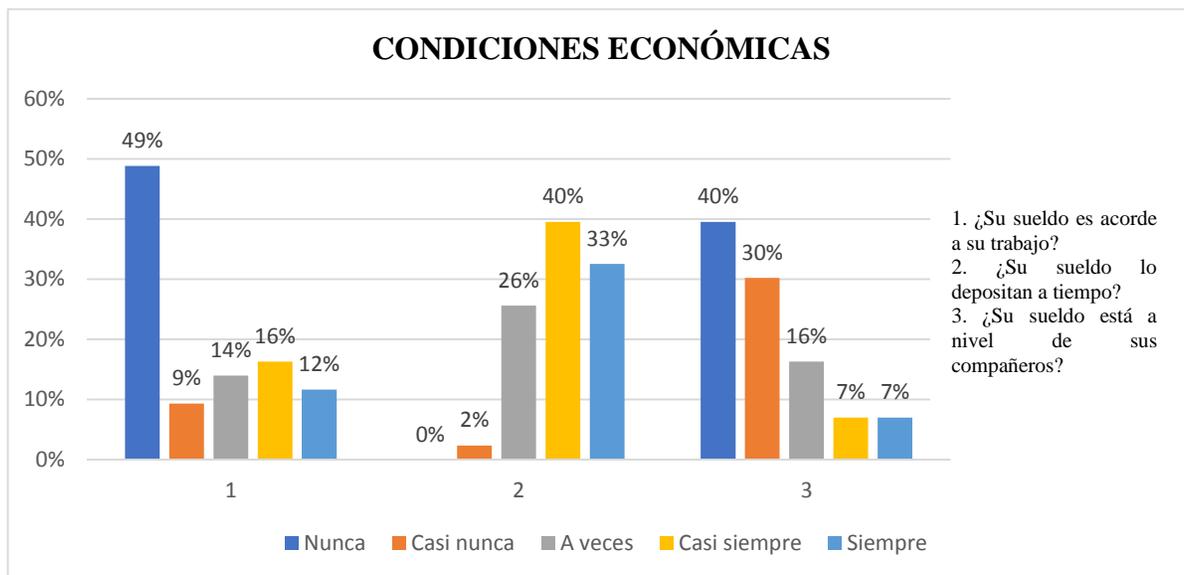


**Figura 17. Condiciones Ergonómicas**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

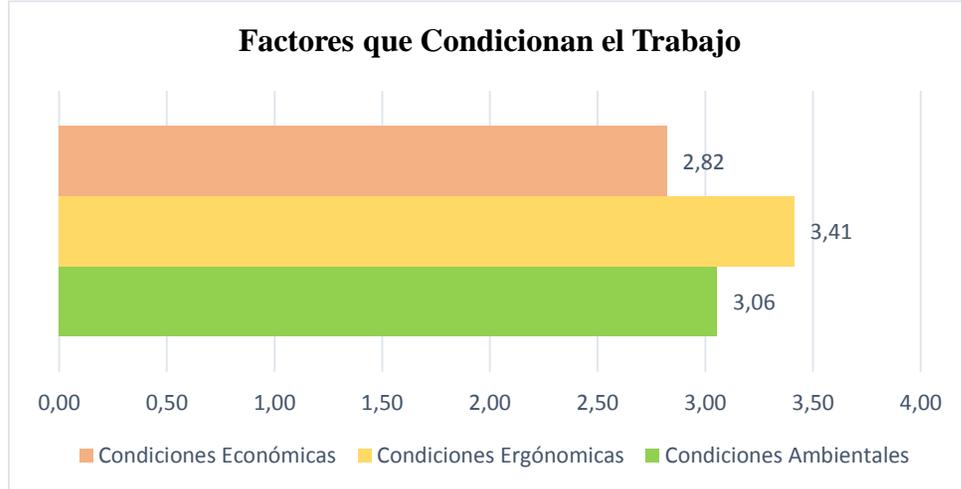
**Elaborado por:** Karen Santander

El 40% con cantidad bastante elevada el personal menciona que “a veces” la disposición del puesto de trabajo les permite estar sentado correctamente, ya que no siempre un puesto permanece en condiciones adecuadas y con el respectivo espacio suficiente para acomodarse el 35% considero que “casi nunca” el asiento es cómodo, debido que por lo general a medida que pasa el tiempo el asiento se va deteriorando y no permanece en buenas condiciones para trabajar, es importante conocer que un 35% “casi nunca” tienen espacio suficiente para variar las posición de las piernas y rodillas ya que las oficinas son muy estrechas para su gusto, del mismo modo el 40% mencionó que “siempre” existen tareas con altas exigencias visuales por la razón de que todo su trabajo lo manejan dependiente de las computadoras y esto hace que su exigencia visual sea mayor.



**Figura 18. Condiciones Económicas**  
**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.  
**Elaborado por:** Karen Santander

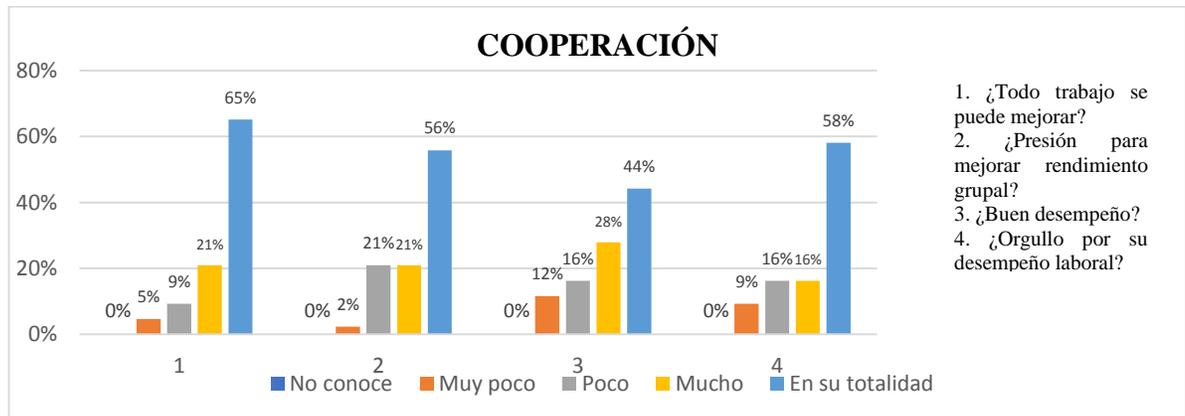
Se manifiesta que el 49% de los funcionarios públicos, en general consideraron que “*nunca*” su sueldo es acorde al trabajo que realizan, es decir no se encuentran conformes y satisfechos, pero como lo mencionaba el Jefe de la Unidad de Talento Humano, su sueldo se basa en la escala de remuneración del sector público del Ecuador por tal motivo no pueden modificarlo siempre y cuando existan aumentos de sueldos a nivel nacional, el 40% menciona que “*casi siempre*” depositan su sueldo a tiempo ya que la unidad administrativa financiera laboran correctamente y brindan mejor servicio a nivel de la institución con respecto al depósito del sueldo, el 40% alega que “*nunca*” su sueldo está a nivel de los compañeros de trabajo esto ocurre debido a que cada funcionario tienen puestos y cargas de trabajo diferentes, dependiendo de sus profesiones y experiencias laborales obtienen mejores puestos que otros.



**Figura 19. Factores que Condicionan el Trabajo**  
**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.  
**Elaborado por:** Karen Santander

Los factores que condicionan el trabajo en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, se ha podido identificar que un 3,06% de los funcionarios están “*ni de acuerdo ni en desacuerdo*” con las Condiciones Ambientales que se dan en la institución, del mismo modo un 3,41% indagó que “*a veces*” las Condiciones Ergonómicas son buenas y que además un 2,82% mencionó que “*casi nunca*” las Condiciones Económicas son favorables para ellos.

**Objetivo 2: Analizar las variables que inciden en el clima organizacional en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018.**

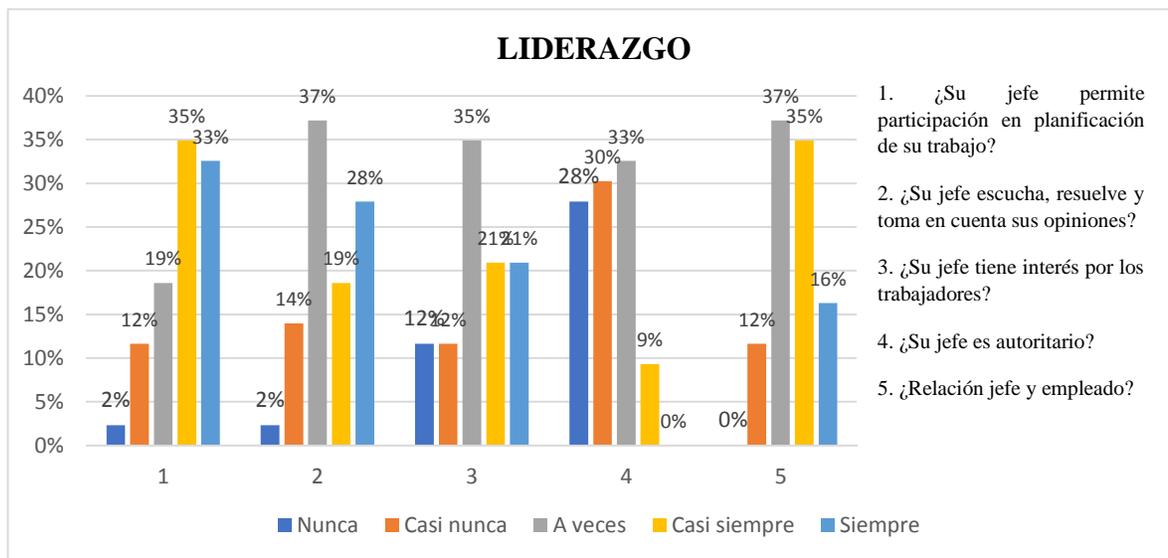


**Figura 20. Cooperación**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

**Elaborado por:** Karen Santander

Las variables que inciden en el clima organizacional dentro de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES” Loja, consideran sus respuestas “en su totalidad”, es decir un 65% la dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar siempre y cuando exista cooperación entre compañeros de trabajo, de igual manera con un 56% se menciona que en la organización siempre presionan para mejorar el rendimiento personal y grupal esto se da ya que las autoridades competentes exigen beneficio bastante alto para la Dirección Distrital del “MIES”, de la misma manera un 44% afirma que es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño, esto lo hacen al interés individual por tener una condición estable con sus compañeros de trabajo, el 58% manifestó que están orgullosos de su desempeño laboral, ya que a diario se esfuerzan por ser mejores y atentos a su trabajo.

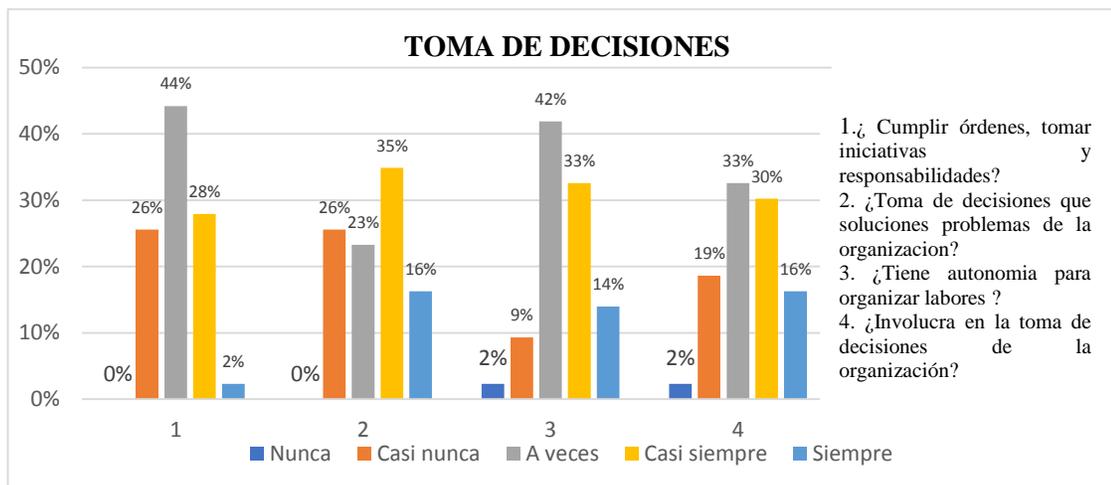


**Figura 21. Liderazgo**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

**Elaborado por:** Karen Santander

El 35% de funcionarios manifestó que “*casi siempre*” su jefe permite la participación en la planificación del trabajo que realizan, es decir cada quien ve la manera de acoplarse al manejo y organización de actividades laborales siempre y cuando sobresalgan al buen desempeño, así mismo con un 37% “*a veces*” el jefe inmediato toma en cuenta opiniones, escucha o resuelve los inconvenientes o dudas que presentan cada funcionario, ya que debido al extenso trabajo que tiene el líder superior, los empleados se sienten poco marginados en cualquier inquietud que se les presenta, de igual manera el 35% indago que el jefe poco tiene en mente los intereses de los trabajadores al momento de tomar las decisiones de la organización debido a que el jefe considera poco necesario las opiniones de los trabajadores, además con un 33% consideran que “*a veces*” su jefe es autoritario, es decir se crea un ambiente de trabajo de tensión y miedo que provoca frustración laboral en las unidades de trabajo, del mismo modo un 37% manifestó que “*a veces*” existe buena relación entre el jefe y empleado.

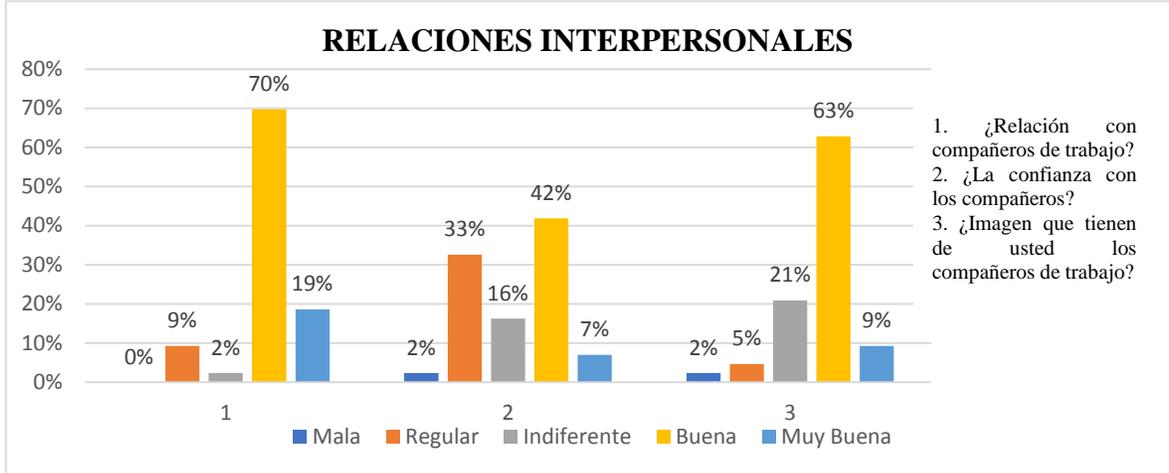


**Figura 22. Toma de Decisiones**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

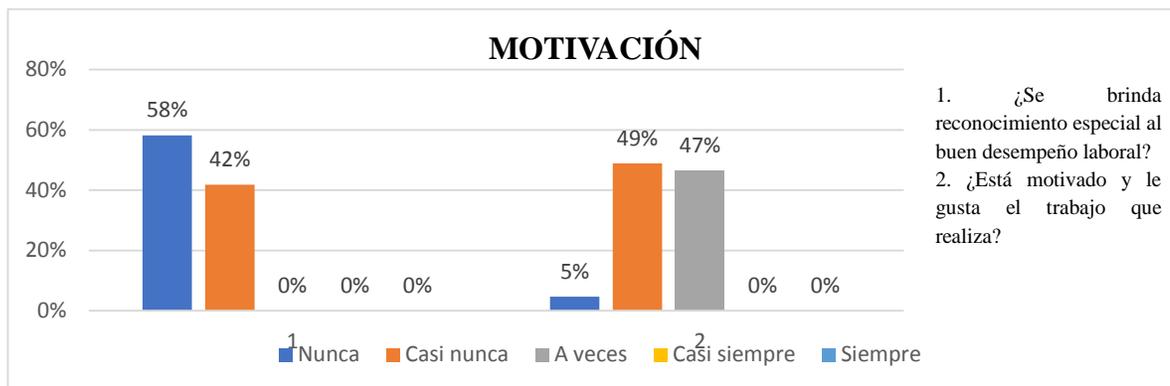
**Elaborado por:** Karen Santander

El 44% manifestó que “*a veces*”, ellos prefieren cumplir órdenes que tomar iniciativas y responsabilidades ya que como funcionarios públicos hacen caso a las disposiciones generales por las máximas autoridades, que involucrarse a realizar actos que no estén autorizados, igualmente con un 35% mencionan que “*casi siempre*” pueden tomar decisiones que den solución a los problemas de la organización siempre y cuando lo hagan en base a las normativas que se rige la institución, de igual manera el 42% menciona que “*a veces*” tiene autonomía para organizar sus laborales, y el 63% indagaron que “*a veces*” se involucran en la toma de decisiones de la organización.



**Figura 23. Relaciones Interpersonales**  
**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.  
**Elaborado por:** Karen Santander

El 70% de los funcionarios de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES” Loja, manifestó que existe “buena” relación entre compañeros de trabajo, ya que se dan los diálogos en muchas ocasiones compartiendo así experiencias personales o de trabajo, mientras que el 42% indagó que la confianza entre compañeros es “buena” la mayoría de sus conversaciones son de trabajo como personales, siempre desde una postura de respeto, del mismo modo un 63% consideraron “buena” la imagen que tienen sus compañeros con el trabajo que realiza a diario, debido a su interés y compromiso por la organización.

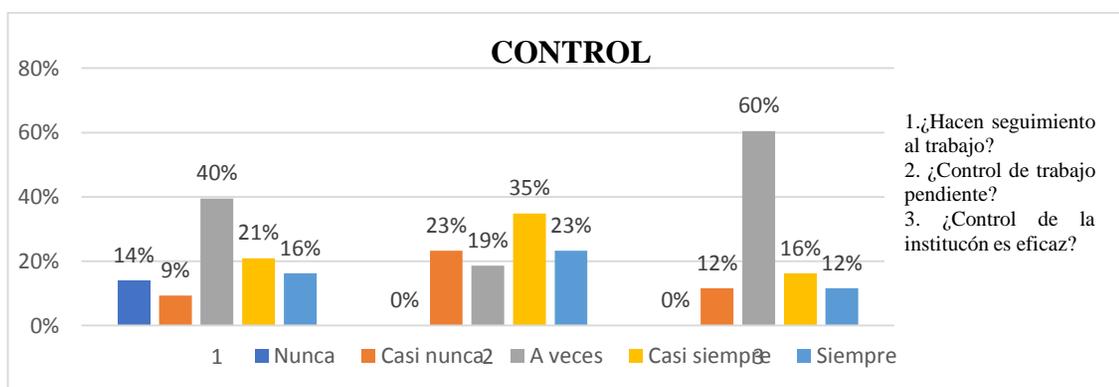


**Figura 24. Motivación**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

**Elaborado por:** Karen Santander

En relación a la variable Motivación, el 58% manifiesta que “nunca” se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral por parte de los superiores, además un 49% consideran que “casi nunca” están motivados y les gusta el trabajo que desarrollan, ya que no proponen por parte de la institución interés por mejorar el rendimiento laboral, ya sea con cualquier sistema de incentivos profesionales, salariales, entre otros.

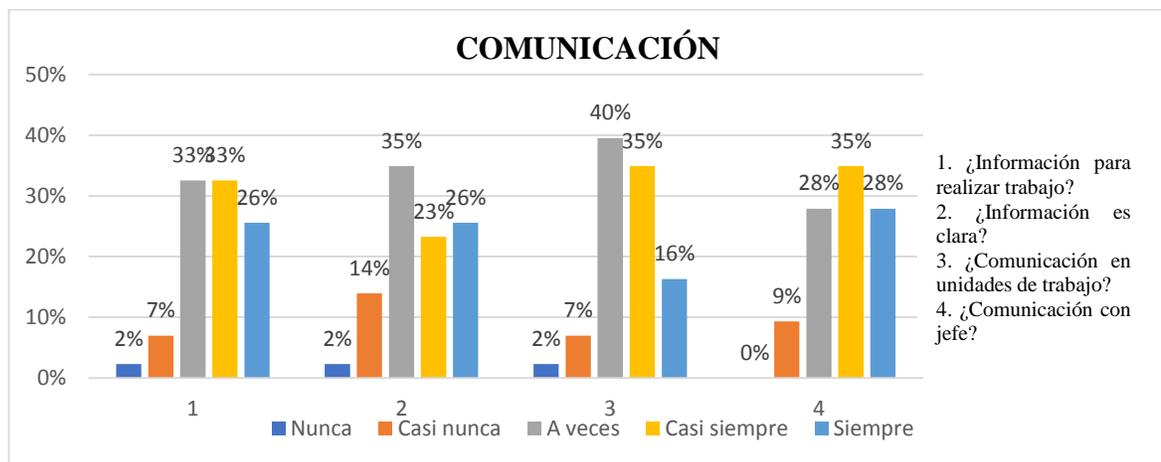


**Figura 25. Control**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

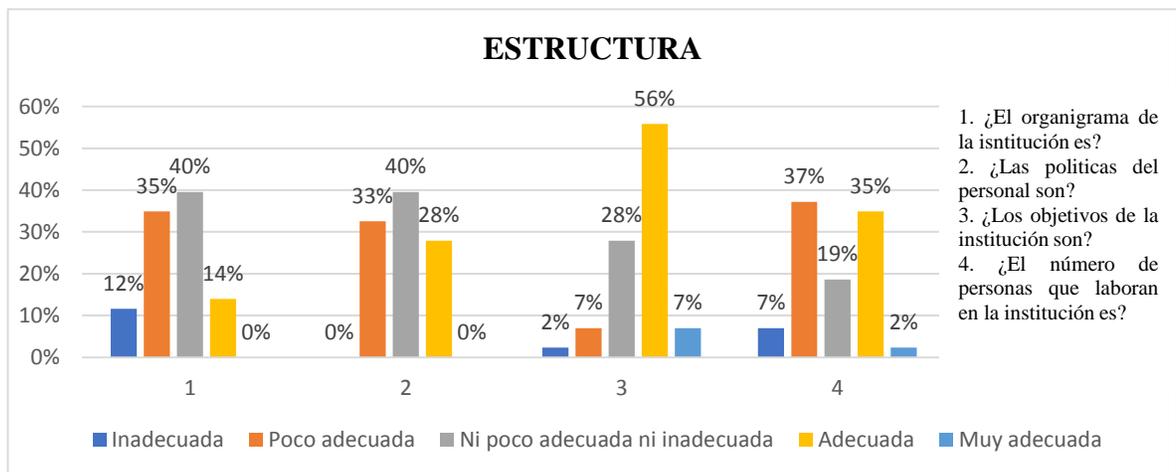
**Elaborado por:** Karen Santander

El 40% manifestó “*a veces*” el jefe realiza control y seguimiento de trabajos de la institución, de forma general se descuida y poco frecuente hace un alcance previo del desarrollo laboral, además con un 35% consideran que “*casi siempre*” ellos realizan un control diario de trabajo pendiente por motivos de que si queda trabajo pendiente ellos tienen la obligación de terminar con lo que empezaron, de igual manera el 60% considerando un porcentaje bastante elevado se puede observar que la gráfica muestra que “*a veces*” el control que realiza institución es eficaz.



**Figura 26. Comunicación**  
**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.  
**Elaborado por:** Karen Santander

El 33% de los funcionarios mencionaron que entre “*a veces y casi siempre*”, consideran que reciben del jefe información necesaria para realizar el trabajo, así mismo el 35% manifestó que “*a veces*” la información es clara para desempeñar sus funciones, de igual manera el 40% consideró que “*a veces*” se hace presente la comunicación entre unidades de trabajo, de vez en cuando existe el diálogo entre compañeros de trabajo para hablar sobre temas en relación al ámbito laboral de la institución, mientras que el 35% afirma que “*casi siempre*” existe buena relación con el jefe y funcionarios.

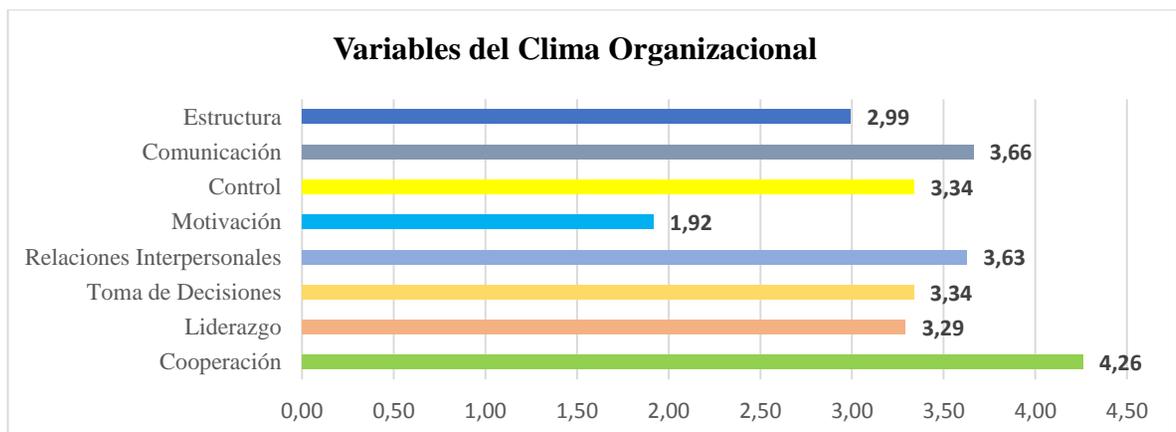


**Figura 27. Estructura**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

**Elaborado por:** Karen Santander

El 40% consideraron al organigrama de la institución” *ni poco adecuada ni inadecuada*”, ya que existen disconformidades en cuanto al orden de cada unidad de trabajo, del mismo modo con un 40% afirmaron “*ni poco adecuada ni inadecuada*” a las políticas del personal, no están conformes en su totalidad con los lineamientos legales dispuestos por el “MIES”, así mismo el 56% manifestó que es “*adecuada*” los objetivos de la institución, mientras que el 37% considero que es “*poco adecuada*” el número de personas que laboran en la institución, ya que existe bastante personal.



**Figura 28. Variables del Clima Organizacional**

**Fuente:** Encuestas realizadas a la D.D. del “MIES” Loja.

**Elaborado por:** Karen Santander

Las variables o también consideradas dimensiones del clima organizacional, se puede observar en la gráfica que un 4,26% con respecto a la cooperación es “regular” en la Dirección Distrital 11D01-Loja del “MIES”, así mismo un 3,29% mencionó que “a veces” se da buen liderazgo con el jefe de la organización por lo general esta variable afecta personalmente a los funcionarios, del mismo modo un 3,34% considero que “a veces” hay la toma de decisiones dependiendo del líder del grupo como se organizan para decidir correctamente por el bienestar de la institución, de igual manera un 3,63% de las relaciones interpersonales es “indiferente” y un 1,92% mencionó que “nunca” se da la motivación por parte de las autoridades principales es decir económicamente afecta el buen desempeño que motive a dar lo mejor de sí, también un 3,34% indago que “a veces” existe el control en las instalaciones de la Dirección Distrital 11D01-Loja del “MIES”, un 3,66% “a veces” se da la comunicación entre jefe y compañeros de trabajo por lo general cada quien trabaja por su lado, y del mismo modo un 2,99% manifestó que es “poco adecuada” la estructura prevista por la institución.

## 7. DISCUSIÓN

El Clima Organizacional es uno de los comportamientos con enfoque que estudia la conducta humana en contextos sociales e individuales que puede influir en una variable interviniente entre la estructura organizacional y la conducta. De alguna manera va ser el sentir de las personas respecto a la organización y a sus miembros reflejándose ello en las prácticas de convivencia con compañeros de trabajo, así mismo el clima organizacional es visto como un fenómeno dinámico que puede aliviar, facilitar o precisar los recursos tecnológicos y humanos de que dispone la organización. Del mismo modo se considera que el resultado del clima organizacional en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018, tiene como percepción los factores que condicionan el trabajo **“Condiciones Ambientales, Condiciones Ergonómicas y Condiciones Económicas”** y las variables que inciden en el clima organizacional son **“Cooperación, Liderazgo, Toma de Decisiones, Relaciones Interpersonales, Motivación, Control, Comunicación, Estructura”**

La Edad de los funcionarios públicos que laboran en las instalaciones de la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, tienen un rango del 30% de edades entre 44 a 47 años, y un 2% de edades de 60-63 años.

En cuanto al sexo existe un alto índice de mujeres trabajando en la institución con un 60%, esto se da porque las mujeres tienen más expectativas laborales en áreas sociales y conllevan en sí experiencias con la sociedad y brindan mejor atención a los usuarios como ejemplo tenemos en el nivel jerárquico en el puesto institucional de la Dirección Distrital

de la institución a una mujer, así mismo existe un 40% de funcionarios con sexo masculino, de por sí, la mayoría de los hombres se enfocan en planificación, asesoría jurídica, conductores administrativos, y talento humano.

Seguidamente se discutirá cada uno de los resultados obtenidos en la presente investigación donde se podrá contemplar el diagnóstico del clima organizacional en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018.

### **7.1 Objetivo E.1: Identificar los factores que condicionan el trabajo en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018.**

Se identificaron tres factores globales que son:

a: Condiciones Ambientales

b: Condiciones Ergonómicas

c: Condiciones Económicas

#### **❖ Condiciones Ambientales:**

Cada factor que condiciona el trabajo, comprende de variables para su análisis, las Condiciones Ambientales comprenden de la “*Satisfacción Laboral*”, “*Riesgos Laborales*” y “*La Carga de Trabajo*”.

**Satisfacción Laboral:** Se pudo evidenciar que un **3,06%** en la escala de Likert manifestó que es “*buena*” la satisfacción laboral en la institución debido a que los funcionarios consideraron que se sienten bien trabajando en la institución, que son parte de un equipo

de trabajo y que el horario laboral es confortable para ellos, es importante mencionar que la **Teoría de Herzberg** explica que dentro de la motivación intrínseca muestra que la *“satisfacción en el trabajo, afirma que si una persona se encuentra satisfecha con su trabajo, este puede ser motivador en sí mismo, desarrolla capacidades y mejora su rendimiento”* lo que se demuestra es que la **teoría de Herzberg** se cumple en nuestro estudio. Es decir, mientras mejor se encuentren laborando en la institución mejor será su desempeño y por lo tanto existirá una alta satisfacción laboral.

Comparando con el “Estudio de Satisfacción Laboral y estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres” indican que, el grado de satisfacción laboral en el personal de Enfermería manifestó encontrarse "muy insatisfecho" con relación al salario percibido, relaciones con la dirección, oportunidades de promoción, formas de dirección de la empresa y seguridad en el puesto de trabajo. (Pablos, 2016) este estudio tiene una relación en cuanto a las variables de satisfacción laboral, que menciona **Herzberg**, mientras uno se sienta motivado en el trabajo mejor prevalecerá la satisfacción laboral, lo que significa que en el campo de la satisfacción laboral además de las variables estudiadas en nuestro caso existen otras variables que reflejan el grado de satisfacción laboral. Otra condicionante de la satisfacción laboral es el método del trabajo, de igual manera se muestra que los funcionarios están *“ni de acuerdo ni en desacuerdo”* con la forma de elegir su método de trabajo, es decir deben hacer caso a disposiciones establecidas por la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, y no están capaces de elegir la

manera de trabajar como ellos lo desean, es más fácil obedecer a lo que ordenan los superiores.

**Riesgos Laborales:** Se ha podido identificar que se deriva de: factores físicos, factores químicos, factores biológicos, factores psicosociales.

- **Factores Físicos;** Se ha podido establecer que un **3,06%** en la escala de Likert la iluminación es considerada como “*adecuada*” para el trabajo a diario en las instalaciones de la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, en cuanto a los factores negativos mencionados por la **Teoría de Frederick Herzberg** “*se refieren a los aspectos exógenos que provocan malestar al hombre. Su relación directa es con la insatisfacción que provoca ciertos elementos que surgen del ambiente externo e interno que rodean a los individuos en un entorno laboral*” en este caso el autor indaga que de manera insatisfactoria actúan componentes físicos que prevalecen a diario y que causan malestar en el trabajo (Correa, 2012).

En el estudio denominado “Clima Organizacional para el personal del Hospital Isidro Ayora de Loja, Periodo 2015”, menciona que las condiciones físicas que influyen de manera positiva, están la iluminación, limpieza y mantenimiento, temperatura, etc. ya que el personal se siente satisfecho en el entorno físico donde labora, porque hay un ambiente saludable; sin embargo la condición física que produce insatisfacción e irritabilidad en el personal, es el espacio físico (León, 2017), este estudio tiene relación con los factores que condicionan el trabajo es decir los factores higiénicos también mencionados en la teoría de Herzberg que son considerados

también como peligro para la salud física. Al comparar con nuestro estudio podemos indicar que los factores que son considerados de manera insatisfactoria y que más afectan a la Dirección Distrital 11D01-loja del “MIES” son el ruido, la temperatura, espacio físico, y la infraestructura, es decir, son “*poco adecuada*” para la realización de las tareas diarias. El **ruido** es más notable en las unidades de trabajo de Balcón de Servicios, Unidad de Trabajo Social, y Servicios Sociales debido que son los más insatisfechos porque día a día llegan personas en busca de información para inscripciones a los Bonos que presta la institución, así mismos reclamamos por parte de usuarios que no están conforme con el servicio y esto hace que se dé un caos y provoque mucho ruido. La **temperatura** es un problema debido que existen situaciones climáticas que varían constantemente, se da tanto ambiente caluroso y frio, si una persona que trabaja en un ambiente muy caluroso su trabajo implica un esfuerzo físico considerable, corre el riesgo de sufrir estrés térmico, y si trabajan en un ambiente muy frio provoca que la temperatura ambiente baje aumenta significativamente la capacidad de enfriamiento del ambiente, un hecho que tiene que tenerse en cuenta para la organización del trabajo y la protección del lugar de trabajo; el **espacio físico** es “*poco adecuado*” el jefe de Talento Humano, dentro de la entrevista supo manifestar que:

*“Actualmente la institución ha ingresado a un proceso de optimización de las instalaciones debido a que el espacio causa insatisfacción en los funcionarios, esto debe procurar que el puesto de trabajo tenga unas dimensiones suficientes y esté acondicionado de tal manera que haya espacio para permitir los cambios de*

*postura y movimientos necesarios, entre otros, las instalaciones en su mayoría son muy reducidas y se ha optado hacer un cambio por un lapso de 8 meses en otras instalaciones, en este caso se tiene que trabajar en el “CEPRODIS” Centro Diurno de Protección para Personas con Discapacidad, ubicado en la vía Pio Jaramillo, frente al parque lineal de la ciudad de Loja, puesto a que estas instalaciones cuentan con unidades más amplias para su mejor servicio”.*

La **infraestructura**, es *“poco adecuada”* debido a que las instalaciones de manera general están completamente deterioradas y en su mayoría en mal estado, por ejemplo, problemas eléctricos, servicios sanitarios dañados, paredes agrietadas, techos con goteras y en su mayoría no cuentan con las señaléticas necesarias para su mejor ubicación dentro del mismo. La Directora Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, supo manifestar que *“actualmente la edificación está en un proceso de re modelización, para mejorar estas condiciones lo que a futuro permitirá contar con un ambiente muy adecuado y preciso para mejorar su desempeño laboral”.*

- **Factores Químicos;** los funcionarios han considerado que en su mayoría *“no conocen”* la existencia de contaminantes químicos que puedan perjudicar su salud física e integral, porque la institución no está expuesta simultáneamente a factores extremadamente contaminantes como fábricas, empresas que procesen alimentos, entre otros; *“poco”* se respira sustancias químicas en forma de polvo, humo de cigarrillos, de la misma manera las sustancias que implican riesgo químico dentro de las instalaciones son los desinfectantes, cloro, anti sarro y desengrasantes. Lo que

genera insatisfacción para los funcionarios es que los encargados de limpieza de las instalaciones realizan “*muy poco*”, las mediciones periódicas de la concentración de los contaminantes, no están en constante mantenimiento de las instalaciones de trabajo, por lo general solo barren y rara vez desinfectan servicios higiénicos, o limpian el polvo de las oficinas, los funcionarios mencionaban que ellos mismo hacen la limpieza de sus escritorios y de su entorno donde trabajan.

Dentro del estudio expuesto por la Estrategia Mundial de la Salud Ocupacional para todos “El Camino Hacia la Salud en el Trabajo”, este estudio corrobora que “*debería continuar sus esfuerzos para lograr principios y bases científicas para los estándares de salud, dando especial importancia a los grandes riesgos ocupacionales y a otras condiciones de trabajo, incluyendo riesgos químicos, físicos biológicos y ergonómicos*” (Organización Mundial de la Salud, 1995). En base a la presente investigación del Clima Organizacional en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018, se puede exponer que actualmente existen problemas de factores que condicionan el trabajo que deberían ser considerados por las autoridades principales para hacer un cambio positivo a la institución principalmente los riesgos laborales en donde se encuentran los factores físicos, químicos, biológicos y psicosociales.

- **Factores Biológicos;** Se habla sobre la posible exposición a microorganismos que puedan dar lugar a enfermedades, motivada por la actividad laboral, esta condición refleja que existe este riesgo en cuanto al contacto con basura, fluidos corporales, materiales de oficina en mal estado, cabe recalcar que la (Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP, 2010) en su artículo 28 asegura que “*Las instituciones asegurarán*

*a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual*". Se evidencio que "mucho" existe contaminantes en cada unidad de trabajo, hay acumulación tanto de papeles, carpetas empolvadas, cajas en mal estado, tintas de impresoras, entre otros; los fluidos corporales se evidencian más en los pasillos, en las escaleras, esto provoca malestar para los funcionarios de distintos servicios; del mismo modo dentro de las instalaciones de la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social "MIES", se come, bebe, y se usan cosméticos dentro de las unidades de trabajo, esto sucede al inicio de la jornada laboral el consumo de los alimentos tanto de café o pan a media mañana en horarios laborales.

- **Factores Psicosocial;** se ha podido evidenciar que existen condiciones que son favorables con respecto a la organización del tiempo de trabajo horarios, turnos y vacaciones, situaciones de violencia psíquica, o física, discriminación en el entorno laboral, en su mayoría "nunca" se dan estas situaciones de riesgo, mientras que las condiciones que más afectan el factor psicosocial son las tareas muy repetitivas en este caso los funcionarios indagaron que "mucho" sucede esto debido que en su mayoría la Directora Distrital ordena que cada funcionario trabaje de manera eficaz en cada unidad dependiendo siempre de los cargos establecidos, estas tareas se dan numerosas veces a lo largo de la jornada laboral, la sobrecarga de trabajo se da "en su totalidad" esto provoca que disminuya su fuerza motivacional y su calidad de vida; el estrés laboral se da "mucho", está asociado al ámbito del trabajo que puede

ser puntual o crónico, suceden estas situaciones más al personal Administrativo Financiero, a la Directora Distrital, porque ellos se encargan de manera general del manejo institucional.

Dentro del contexto de la revisión de literatura la OIT menciona que *“el estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”* los funcionarios de la institución en su mayoría se sienten presionados con el estrés, causado por las exigencias laborales, por las condiciones laborales que no están acorde a la institución y por situaciones tanto personales de la vida diaria (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Para corroborar es importante conocer que dentro del “El Estudio del Estrés Laboral en el Personal Administrativo y Trabajadores de la Universidad De Cuenca 2015”, entre las enfermedades profesionales, hoy en día, se reconoce al estrés laboral como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores, que a su vez incide en el clima laboral de las entidades para las que trabajan, debido fundamentalmente a que los procesos productivos requieren de mayor esfuerzo mental, para labores que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular (Jorge García , 2016). Dentro de este estudio se pudo coincidir que el estrés afecta rutinariamente a los funcionarios dentro del clima organizacional, especialmente cuando se realizan esfuerzos mentales y físicos.

**La Carga de Trabajo,** se ha demostrado en las encuestas que la manipulación de las cargas pesadas como (cajas de archivo, impresoras, mesas, sillas) se da *“nunca”* habitualmente

estas tareas las realiza los conductores administrativos y el personal de limpieza de la institución, además dentro de estas cargas se involucra si la postura en la que trabaja es adecuada, en su mayoría los funcionarios mencionaron que “*nunca*” debido a que si existe la demanda de trabajo hace que su postura varíe de muchas formas provocando así malestar físico, de igual manera al finalizar la jornada laboral se sienten especialmente cansado/a la mayoría supo manifestar que “*mucho*” esto se da a consecuencia de los hábitos diarios en la institución, el estrés, la sobrecarga laboral, el trajinar de llevar documentación de un lado a otro.

En el estudio con título “La Carga de Trabajo Mental como Factor de Riesgo de Estrés en Trabajadores de la Industria Electrónica” se puede corroborar que en México este proceso de carga de trabajo implica que los trabajadores enfrenten nuevas condiciones laborales que modifican las demandas de desempeño, que pasan de un plano predominantemente físico a actividades que imponen a los trabajadores una mayor carga de trabajo mental (González & Gutierrez , 2006); este estudio se compara ya que el cansancio mental, o como lo menciona el estudio sobre el trabajo mental influye negativamente a los funcionarios que trabajan a diario 8 horas laborables esto implicando así cansancio de carga de trabajo.

- ❖ **Condiciones Ergonómicas;** se pudo observar que mediante las encuestas aplicadas se evidenció que estas condiciones afectan a los funcionarios debido a que la ergonomía se inicia desde el puesto de trabajo hasta el aspecto físico y emocional de la persona, entre las características personales del trabajador, se encontró que la (disposición del puesto de trabajo le permite estar sentado correctamente) un total de 3,41% establecida

en base a la escala de Likert “*a veces*” sucede esto, pero los factores ergonómicos que más afectan al funcionario son; el asiento es cómodo “*casi nunca*” esto sucede porque la mayoría de los asientos que utilizan los funcionarios son deteriorados y en mal estado, su espaldares no tiene firmeza, la esponja del asiento está rota, las perillas no suben ni bajan; en base a la revisión de literatura se pudo observar que la (Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP, 2010) mencionó que es deber de los funcionarios públicos “*velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias*”, del mismo modo “*casi nunca*” tienen espacio suficiente para variar la posición de las piernas y rodillas debido a que el espacio es reducido y los escritorios son muy pequeños dentro de cada unidad de trabajo al menos 5 funcionarios laboran en cada unidad esto provoca que no puedan ni caminar en los alrededores de la oficina peor aún estirar adecuadamente sus piernas y rodillas a gusto de cada quien; lo que en realidad afecta y se da “*siempre*” es que existen tareas con altas exigencias visuales los funcionarios de la Dirección Distrital en su totalidad pasan en la computadora todos los días ya que se enfocan en el manejo del Quipux, email institucional entre otros, y a diario reciben información de Quito que deben estar atentos y cumplir con lo dispuesto, esto sucede más en la Secretaría Distrital, Gestión interna de planificación, Gestión interna de comunicación social y participación ciudadana son los que más frecuentan sufrir este riesgo visual.

- ❖ **Condiciones Económicas;** en su mayoría los resultados fueron negativos un 2,82% en la escala de Likert, mencionaron que “*nunca*” su sueldo es acorde al trabajo que

desempeñan, expresan que ellos trabajan muy bien como para percibir ese sueldo, es importante saber que dentro de la revisión de la literatura en el artículo 229 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) se menciona que *“la remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, mediante igualdad con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia de cada empleado público, considerando su capacidad intelectual, y justa con buen desempeño laboral”*.

Además, en la entrevista realizada al jefe de Talento Humano supo manifestar que: *“Los sueldos provocan malestar a un grupo determinado de funcionarios públicos ya que manifiestan reclamos de que no se les reconoce el salario como es debido, de igual forma la institución está trabajando en ello, aunque existe la austeridad por la reclasificación del personal de esta entidad”*.

Dentro del estudio sobre “Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una Aproximación Teórica” y considerando la **Teoría de Herzberg**, se puede corroborar que “si bien el salario no es un factor de motivación para muchos empleados, los mismos requieren ser compensados de forma justa. Si creen que no son bien pagados, probablemente no se sientan felices en sus trabajos” (Rocco, 2009), si bien es cierto los funcionarios de la Dirección Distrital 11D01-Loja del “MIES”, no todos están satisfechos con su salario, pero si se encuentran bien trabajando en la institución, dentro del contexto de este estudio contradice a la presente investigación ya que ve la realidad que muchas instituciones no aplican de forma justa, un salario que prevalezca de manera justa es decir

que la institución vea quienes realmente se merecen un salario bien remunerado sin estar viendo preferencias, o ver quien compite mejor por ganar más y otros menos.

## **7.2 Objetivo E2: Analizar las variables que inciden en el clima organizacional en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018.**

Las variables que inciden en el clima organizacional en base a las **Teoría de (Rensis Likert) y (Litwin y Stringer)** de la institución son: Cooperación, Liderazgo, Toma de Decisiones, Relaciones Interpersonales, Motivación, Control, Comunicación y Estructura.

De estas variables, se ha considerado las que más inciden en el entorno laboral de la Dirección Distrital 11D01- Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018, dentro de estas se encuentran:

El **Liderazgo**, comprende de un 3,29%, en la escala de Likert indica que “*a veces*” la jefa escucha, resuelve o toma en cuenta las opiniones y dudas de los funcionarios, es importante conocer que dentro de la revisión de literatura se ha mencionado que el liderazgo es un “*proceso de lograr influir sobre los demás con trabajo en equipo, con el propósito de que trabajen con entusiasmo en el logro de sus objetivos*” (Davis & Newstrom, 2017); la Directora de la Dirección Distrital del “MIES”, cuando crea pertinente tomar en consideración las opiniones de los funcionarios lo hace ya que ella como autoridad principal de esta entidad opta por saber las opiniones, dudas, inquietudes de las personas que están a su cargo, así mismo por dar ejemplo de solidaridad y comprensión, tanto para mejorar el desempeño de cada uno de ellos; de igual manera consideran que “*casi siempre*” el jefe permite participar en la planificación de su propio

trabajo, es decir tener autonomía propia para organizar su trabajo, así mismo los funcionarios consideran que “*a veces*” su jefe es autoritario porque de vez en cuando la jefa provoca un ambiente hostil y pesado esto hace que se dé un temor por parte de ellos, dentro de la revisión de literatura se menciona la **Teoría expuesta por Rensis Likert** del Clima Organizacional que hace referencia al Sistema Autoritarismo Coercitivo o Explotador, sabiendo que “*considera que este sistema es administrativo autocrático y fuerte, coercitivo y notoriamente arbitrario que controla todo lo que ocurre dentro de la organización*”.

En comparación con el estudio de Liderazgo y Motivación “Estudio Realizado con los Supervisores y Vendedores Ruterros de la Distribuidora Mariposa C.B.C De la Ciudad De Quetzaltenango, Zona 8” menciona que liderazgo autoritario, en este caso el líder toma las decisiones sin contar con la opinión de los demás, es el menos aconsejable ya que crea tensiones en el equipo y actúan más por temor al jefe que por motivación (Cano, 2015); al final indagan que no están satisfechos con este sistema ya que no lo ven aconsejable para la armonía de una organización, en realidad tiene igualdad con la presente investigación ya que ambas siguen el mismo sistema autoritarismo. Lo que se demuestra que el liderazgo mostrado por la Directora Distrital converge con la teoría de Likert ejerciendo un liderazgo autoritario.

La **Motivación**, como lo menciona la **Teoría de Rensis Likert** es “*una de las variables intermedias que está orientada a medir el estado interno de la organización reflejando a la motivación que esta afecta en su totalidad ya que no se efectúa por parte de autoridades principales este mecanismo que es de índole para cualquier empresa o institución por lo general presta servicios a los ciudadanos*” esta teoría corrobora en su totalidad, la

motivación es variable del clima organizacional que no prevalece satisfacción por los funcionarios que trabajan dentro de las instalaciones del “MIES”.

En la entrevista realizada al Asesor Jurídico supo manifestar que:

*“La falta de motivación a los funcionarios de esta institución es muy complicada y no se da, por lo general el personal quiere ascensos, capacitaciones, reconocimientos por su buen desempeño y esto ya no existe regularmente por falta de presupuesto institucional, ya que la economía actualmente no solventa estos gastos y es un obstáculo que no permite la profesionalización de los funcionarios del “MIES”.*

De por si no se siente motivados; el 1,92% mencionó que “*casi nunca*” ya sea por escasos de incentivos, a los funcionarios, es el salario dentro de la **Teoría de Frederick Herzberg** con respecto a los factores higiénicos expuso que “*En la medida que el dinero se convierte en un factor estándar en el trabajo, pierde inmediatamente su capacidad motivadora, pudiendo engendrar una peligrosa semilla entre los empleados: motivarlos a abrigar más altas expectativas respecto del periodo de reajustes salariales*” esto quiere decir que el salario es uno de los componentes negativos y que no sobresalen en el ámbito laboral como parte motivadora o de incentivos (Correa, 2012).

La **Comunicación** tiene una influencia de un 3,66 % es decir se encuentra en un rango de “*a veces*” en la Dirección Distrital 11D01-Loja del “MIES”, los funcionarios mencionaron que no reciben de su jefe la información necesaria para realizar el trabajo, en su mayoría la Secretaria Distrital es la encargada de brindar todo tipo de información de parte de la Directora Distrital, es decir ella es mano derecha para cualquier tipo de trámite o diligencia de circunstancia que se presente en el trayecto del desempeño laboral, igualmente la comunicación entre unidades de trabajo es negativa ya que cada unidad

trabaja por su lado y resuelve sus problemas a medida que lo amerite necesario, la comunicación entre el jefe y compañeros de trabajo se da “*casi siempre*”, ya sea por educación o por buen deseo, siempre consideran que es ético dirigirse a la jefa superior con buenos tratos es decir, “buenos días”, “buenas tardes”, “me permite un minuto por favor”, “muchas gracias”, con esto se demuestra el respeto y la buena dinámica comunicacional en el entorno de trabajo.

La **Estructura**, esta muestra que la mayoría de los encuestados mencionan que los resultados son negativos, se da un 2,99% “*ni poco adecuado ni inadecuado*”, indagaron que el organigrama de la institución no es de su gusto desde su punto de vista como parte de esta institución ya que prestan sus servicios a diario, el organigrama es una representación gráfica de la estructura del “MIES”, que incluyen las estructuras departamentales y en algunos casos, las personas que las dirigen, desde su cabeza principal está la Directora Distrital, seguido de las unidades encargadas del funcionamiento de la institución, de la misma forma las políticas del personal no les agrada demasiado y finalizando con el número de personas que laboran en la institución consideraron que es “*poco adecuada*”, debido que actualmente por falta de presupuesto de la institución se está recortando el personal que labora, hay mucho personal en las mismas unidades, las cuales se deberían reubicar a unidades que realmente se necesitan como es el Balcón de Servicios donde a diario llegan usuarios en busca de información donde les permita ser parte de los servicios institucionales. Dentro de la **Teoría de Litwin y Stringer** hace mención que la estructura es la percepción de las obligaciones, de las reglas y de la estructura política, que se encuentra en una organización.

## 8. CONCLUSIONES

Mediante los resultados obtenidos se puede concluir que:

- El clima organizacional de la Dirección Distrital 11D01-Loja del “MIES” de forma general es negativa. Sin embargo, se determinó que la condición ambiental está en un rango de 3,06% es decir la (iluminación) es adecuada, mientras que el ruido, espacio físico, temperatura, infraestructura es poco adecuada para los funcionarios, debido a que estos factores causan malestar, frustración e insatisfacción al desempeño laboral. Así mismo en la condición económica afecta en un 2,82% con el salario, ya que prevalece el descontento y la insatisfacción por lo que perciben mensualmente.
- En cuanto a las variables que inciden en el clima organizacional se pudo determinar que la motivación se encuentra en un 1,92% es decir casi nunca interfiere la labor institucional, sin embargo, es necesario mejorar los incentivos para elevar el desempeño laboral de los funcionarios. En relación a la variable estructura se encuentra en un 2,99% se afirma que es poco adecuada debido a que los organigramas, políticas y los objetivos institucionales se encuentran en niveles de insatisfacción, así mismo la cantidad del personal que labora dentro de las instalaciones es poca en relación a la demanda de servicios por parte de la ciudadanía.
- Después de haber analizado los factores y las variables del clima organizacional en la Dirección Distrital 11D01-Loja del “MIES”, se obtuvo que en gran parte existe la insatisfacción laboral en relación a las condiciones ambientales, ya sean físicos y psicosociales, en cuanto a variables la falta de comunicación y la poca motivación

prevalece en las expectativas de cada uno de ellos, que anhelan mejoren para lograr un buen nivel de desempeño institucional.

## **9. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a las autoridades de la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES” lo siguiente:

- La Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, debe preocuparse por adecuar un ambiente laboral en óptimas condiciones ambientales. De igual manera reconocer la capacidad profesional y la experiencia por el trabajo a fin de que sus salarios sean una fuente de motivación con revisiones periódicas de sueldos, reconocer horas extras que realizan fuera del horario laboral.
- Sugerir a las autoridades de la Dirección Distrital 11D01-Loja del “MIES” que deben generar incentivos y enfocarse a brindar cursos de capacitación y reconocimiento al buen desempeño. Así mismo modernizar la estructura orgánica a nivel institucional, donde se caracterice el pleno cumplimiento de los objetivos, y se involucre de manera eficaz a todas las unidades de trabajo.
- Valorar periódicamente los factores y variables institucionales, para mejorar el bienestar de los funcionarios, así mismo las comunicaciones entre autoridades y servidores para evitar las divergencias que puedan afectar el ambiente laboral y repercutir en mala atención hacia los usuarios.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, T. (Diciembre de 2015). *Iluminación en el puesto de trabajo. Criterios para la evaluación y acondicionamiento de los puestos*. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
- Bruneet. (Febrero de 2013). Modelos. En L. Williams, *Estudio Diagnóstico del Clima Laboral en una Dependencia Pública* (pág. 36). Monterrey, Nuevo León, México: MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN LABORAL Y ORGANIZACIONAL.
- Calleja, A. H. (1998). *Confórt Acustico: el ruido en oficinas* . España: INSHT.
- Cano, Y. (Marzo de 2015). Liderazgo y Motivación . *Estudio realizado con los supervisores y vendedores ruterros de distribuidora mariposa C.B.C de la Ciudad de Quetzaltenango, zona 8*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Castilla, & Padilla. (2011). *CLIMA ORGANIZACIONAL CON RELACION A LA MOTIVACION Y LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA E.S.E. HOSPITAL LOCAL ARJONA*. Cartagena.
- Córdoba, & Tejada. (2015). *Análisis del Clima Laboral de los Servidores Públicos en el Sector Central de la Defensoría del Pueblo*. Bogotá.
- Correa, F. (2012). *Los Factores Higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar*. Buenos Aires: Universidad FASTA.
- Ernesto Rodriguez . (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio . *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo*, 6.
- Esparragoza, Sánchez, & Martínez. (2014). Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos: evidencia empírica de la zona norte de Colombia. *Universidad & Empresa*, 287.
- Estatuto Orgánico por procesos del MIES. (09 de Abril de 2015). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/10/ESTATUTO-No.00080.pdf>
- Fausto Pérez. (2014). El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES(Dirección Provincial Pichincha). Quito, Pichincha , Ecuador: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Fiallo, Alvarado, & Soto. (2015). EL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DE UNA EMPRESA. *CE Contribuciones a la Economía*.

- FREMAP. (2014). Manual de seguridad y salud en las oficinas. España: FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N° 61.
- Fuentes Amaury. (2012). *La Cultura Organizacional: Factor Clave de éxito en las empresas del siglo XXI*. Cartagena: Cartagena de Indias D.T. y C.
- García, & Duque. (2017). Clima organizacional: Origen (historia). *Análisis Comparativo del Clima Organizacional en Dos Instituciones Particulares de Educación Superior en Ecuador*, 83.
- García, & Ibarra. (s.f.). Modelo de dos factores de Herzberg. En *Diagnóstico del Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato* (pág. 30). México.
- González , & Gutierrez . (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estres en trabajadores de la industria electronica . *Revista Latinoamericana de Psicología*, 260.
- Guevara, X. (2018). *Clima Organizacional nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Quito: creative commons.
- Gutiérrez Melissa. (2013). *La Cultura Organizacional, variable importante para obtener ventaja competitiva*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Jiménez Bernardo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y. Madrid , España: Med Segur Trab .
- Jorge Garcia . (2016). Estudio del Estres Laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca 2015. Cuenca, Ecuador : Universidad de Cuenca.
- León, M. (2017). “Clima organizacional para el personal del Hospital Isidro Ayora de Loja, periodo 2015”. Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP. (6 de Octubre de 2010). Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP. Quito, Ecuador.
- Maria Angeles del Hoyo. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo C/ Torrelaguna , 73 - 28027 Madrid.
- Martinez, V. (28 de Febrero de 2012). *prevencionar.com lo primero tu seguridad*. Obtenido de <http://prevencionar.com/2012/02/28/ergonomia-en-trabajos-de-oficina/>

- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (s.f.). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/misionvision/>
- Ministerio de Trabajo. (27 de Enero de 2012). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/A-0021-2012-Escala-20-grados.pdf>
- Ministerio de Trabajo e Inmigración. (2008). Prevención de Riesgos Laborales en oficinas y despachos. *Prevención de Riesgos Laborales en oficinas y despachos*. Barcelona, España: MC MUTUAL, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL, NÚMERO 1.
- Moreno, & Godoy. (2012). Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia. *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 41.
- Naranjo, Paz, & Marín. (2014). Clima organizacional: una investigación en la institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. *rev.univ.empresa*, 108.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el Trabajo*. Turín: SafeDay.
- Organizacion Mundial de la Salud. (1995). Estrategia Mundial de la Salud Ocupacional para Todos. *El camino hacia la salud en el trabajo*. Ginebra: Imagen Corporativa y Visual Ltda.
- Oviedo, & Arias. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 575.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Universidad de Extremadura .
- Ramon, O. (21 de Agosto de 2016). *El País*. Obtenido de [https://elpais.com/economia/2016/08/18/actualidad/1471511895\\_587125.html](https://elpais.com/economia/2016/08/18/actualidad/1471511895_587125.html)
- Ravines Marco. (2009). Clima Organizacional en las Entidades Públicas. *Gerencia Pública*, 1.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente* . (s.f.). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. (12 de Julio de 2016). Ecuador.

Rocco, M. (2009). Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica. . Santiago , Chile : Universidad de Chile .

SENPLADES. (2012). Quito: Lexi Inteligencia Jurídica.

Superintendencia de Riesgos del Trabajo. (s.f.). El ruido en el Ambiente Laboral. En Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social, *El ruido en el Ambiente Laboral*.[https://www.srt.gob.ar/wp.content/uploads/2016/08/Guia\\_practica\\_2\\_Ruido\\_2016.pdf](https://www.srt.gob.ar/wp.content/uploads/2016/08/Guia_practica_2_Ruido_2016.pdf).

Vieco , & Abello . (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. Vol. 31*, 358.

## 11. ANEXOS

### Anexo 1. Formato de la Encuesta



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Saludos. Soy estudiante del Décimo Ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja y realizo mi tesis sobre el tema: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL 11D01-LOJA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL “MIES”, AÑO 2018”**, por ello me permito dirigirme a usted de la manera más comedida para solicitarle se me permita contestar la siguiente encuesta y agradecerle de ante mano.

#### IDENTIFICACIÓN

|                        |            |           |
|------------------------|------------|-----------|
| Unidad en que labora:  |            |           |
| Función que desempeña: |            |           |
| Edad:                  |            |           |
| Sexo:                  | Masculino: | Femenino: |

#### Factores que Condicionan el Trabajo

➤ **Condiciones Ambientales**

En cuanto a la **SATISFACCIÓN LABORAL**, por favor sírvase a colocar una **X** en donde usted considera pertinente.

| SATISFACCIÓN LABORAL                                       | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
|--|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
|  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 1. ¿Se siente bien trabajando en esta institución?         |                          |               |                                |            |                       |
| 2. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?               |                          |               |                                |            |                       |
| 3. ¿Está satisfecho/a con el horario laboral?              |                          |               |                                |            |                       |
| 4. ¿Usted tiene libertad para elegir el método de trabajo? |                          |               |                                |            |                       |

En cuanto a los **RIESGOS LABORALES**, se establecen 4 factores que se ha tomado en consideración como condiciones laborales dentro del entorno de la organización, por favor sírvase a colocar una **X** en donde usted considera pertinente.

| FACTORES FÍSICOS   | 1          | 2             | 3                              | 4        | 5               |
|--|------------|---------------|--------------------------------|----------|-----------------|
|  | Inadecuada | Poco adecuada | Ni poco adecuada ni inadecuada | Adecuada | Muy Adecuada    |
| 5. ¿El Ruido en la organización es?  |            |               |                                |          |                 |
| 6. ¿La Temperatura ambiental en la organización es?  |            |               |                                |          |                 |
| 7. ¿La Iluminación en la organización es?  |            |               |                                |          |                 |
| 8. ¿El Espacio Físico en que desempeña sus funciones es?   |            |               |                                |          |                 |
| 9. ¿La infraestructura de la organización es?  |            |               |                                |          |                 |
| FACTORES QUÍMICOS  | 1          | 2             | 3                              | 4        | 5               |
|  | No conoce  | Muy poco      | Poco                           | Mucho    | En su totalidad |
| 10. En las instalaciones de trabajo ¿conoce la existencia de algún contaminante químico?   |            |               |                                |          |                 |
| 11. ¿Se realizan mediciones periódicas de la concentración de contaminantes?   |            |               |                                |          |                 |
| 12. ¿Respira sustancias químicas en forma de polvo, humos, aerosoles, vapores, gases y/o niebla (incluso el humo de tabaco)?                                     |            |               |                                |          |                 |
| FACTORES BIOLÓGICOS  | 1          | 2             | 3                              | 4        | 5               |
|  | Nunca      | Muy poco      | Poco                           | Mucho    | En su totalidad |
| 13. ¿Manipula o está en contacto con materiales, o personas que pueden estar infectados (basura, fluidos corporales, materiales de oficina en mal estado, etc.)? |            |               |                                |          |                 |
| 14. ¿La organización utiliza señales para residuos infecciosos?  |            |               |                                |          |                 |
| 15. ¿Se come, bebe o se usan cosméticos o estancias similares dentro de las áreas de trabajo?  |            |               |                                |          |                 |
| FACTORES PSICOSOCIAL   | 1          | 2             | 3                              | 4        | 5               |
|  | Nunca      | Muy poco      | Poco                           | Mucho    | En su totalidad |
| 16. ¿Realiza tareas muy repetitivas?   |            |               |                                |          |                 |
| 17. ¿Existe sobrecarga de trabajo?   |            |               |                                |          |                 |
| 18. ¿La organización del tiempo de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, etc.) le provoca malestar?   |            |               |                                |          |                 |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 19. ¿Se producen situaciones que impliquen violencia psíquica o física por cualquier motivo? |  |  |  |  |  |
| 20. ¿Se siente discriminado en su entorno laboral?   |  |  |  |  |  |
| 21. ¿Existe estrés laboral?  |  |  |  |  |  |

En cuanto a **LA CARGA DE TRABAJO** por favor sírvase a colocar una **X** en donde usted considera pertinente.

| LA CARGA DE TRABAJO  | 1     | 2        | 3    | 4     | 5               |
|--|-------|----------|------|-------|-----------------|
|  | Nunca | Muy poco | Poco | Mucho | En su totalidad |
| 22. ¿Manipula, habitualmente, cargas pesadas, (cajas de archivo, impresoras, mesas, sillas, etc.)?             |       |          |      |       |                 |
| 23. ¿Realiza esfuerzos físicos, bruscos o en posición inestable (distancia, torsión o inclinación del tronco)? |       |          |      |       |                 |
| 24. ¿La postura en la que trabaja es la adecuada?  |       |          |      |       |                 |
| 25. ¿Al finalizar la jornada, se siente “especialmente” cansado/a?   |       |          |      |       |                 |

➤ **Condiciones Ergonómicas**

Marque con una **X** como usted considera los siguientes enunciados, sobre las condiciones ergonómicas en las que usted labora dentro de las instalaciones de la organización.

| CONDICIONES ERGONÓMICAS  | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
|  | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 26. ¿La disposición del puesto de trabajo le permite estar sentado correctamente?                |       |            |         |              |         |
| 27. ¿El asiento es cómodo?   |       |            |         |              |         |
| 28. ¿Tiene espacio suficiente para variar la posición de las piernas y rodillas?                 |       |            |         |              |         |
| 29. ¿La altura de la superficie donde realiza su trabajo es adecuada a su estatura y a la silla? |       |            |         |              |         |
| 30. ¿Existen tareas con altas exigencias visuales?   |       |            |         |              |         |

➤ **Condiciones Económicas**

Marque con una **X** como usted considera los siguientes enunciados, sobre las condiciones económicas en las que usted labora dentro de la organización.

| SALARIO   | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
|   | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 31. ¿Su sueldo es acorde al trabajo que desempeña?                        |       |            |         |              |         |
| 32. ¿Su sueldo se lo depositan a tiempo?                                  |       |            |         |              |         |
| 33. ¿Su sueldo está al nivel de los sueldos de sus compañeros de trabajo? |       |            |         |              |         |

## Variables o Dimensiones que Inciden en el Clima Organizacional

### ➤ Variables

Marque con una **X** la respuesta que usted considere apropiada por cada numeral, acerca de las variables que se ha tomado en consideración en la organización.

| COOPERACIÓN  | 1         | 2          | 3           | 4            | 5               |
|--|-----------|------------|-------------|--------------|-----------------|
|  | No conoce | Muy poco   | Poco        | Mucho        | En su totalidad |
| 34. ¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?  |           |            |             |              |                 |
| 35. ¿En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal? |           |            |             |              |                 |
| 36. ¿Es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?                          |           |            |             |              |                 |
| 37. ¿Se siento orgulloso de su desempeño en la organización?   |           |            |             |              |                 |
| LIDERAZGO  | 1         | 2          | 3           | 4            | 5               |
|  | Nunca     | Casi nunca | A veces     | Casi siempre | Siempre         |
| 38. ¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?                   |           |            |             |              |                 |
| 39. ¿Su jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal?            |           |            |             |              |                 |
| 40. ¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?                       |           |            |             |              |                 |
| 41. ¿Considera que su jefe es autoritario?   |           |            |             |              |                 |
| 42. ¿Considera buena la relación entre jefe y empleados?   |           |            |             |              |                 |
| TOMA DE DECISIONES   | 1         | 2          | 3           | 4            | 5               |
|  | Nunca     | Casi nunca | A veces     | Casi siempre | Siempre         |
| 43. ¿Prefiere cumplir órdenes en lugar de tomar iniciativas y responsabilidades?                         |           |            |             |              |                 |
| 44. ¿Puede tomar decisiones que den solución a los problemas de la organización?                         |           |            |             |              |                 |
| 45. ¿Considera que tiene autonomía para organizar las labores que le competen?                           |           |            |             |              |                 |
| 46. ¿Se involucra en la toma de decisiones de la organización?   |           |            |             |              |                 |
| RELACIONES INTERPERSONALES   | 1         | 2          | 3           | 4            | 5               |
|  | Mala      | Regular    | Indiferente | Buena        | Muy Buena       |
| 47. ¿Cómo es la relación interpersonal con sus compañeros de trabajo?                                    |           |            |             |              |                 |

|  |                   |                      |                                       |                     |                     |
|--|-------------------|----------------------|---------------------------------------|---------------------|---------------------|
| 48. ¿La confianza con sus compañeros es?                                     |                   |                      |                                       |                     |                     |
| 49. ¿Cómo es la imagen que tienen sus compañeros de usted con su trabajo?    |                   |                      |                                       |                     |                     |
| <b>MOTIVACIÓN</b>  | <b>1</b>          | <b>2</b>             | <b>3</b>                              | <b>4</b>            | <b>5</b>            |
|  | <b>Nunca</b>      | <b>Casi nunca</b>    | <b>A veces</b>                        | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b>      |
| 50. ¿Se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral?            |                   |                      |                                       |                     |                     |
| 51. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?                     |                   |                      |                                       |                     |                     |
| <b>CONTROL</b>   | <b>1</b>          | <b>2</b>             | <b>3</b>                              | <b>4</b>            | <b>5</b>            |
|  | <b>Nunca</b>      | <b>Casi nunca</b>    | <b>A veces</b>                        | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b>      |
| 52. ¿Su jefe controla y hace seguimiento a su trabajo?                       |                   |                      |                                       |                     |                     |
| 53. ¿Usted realiza algún control diario de su trabajo pendiente?             |                   |                      |                                       |                     |                     |
| 54. ¿El control de la institución es eficaz?                                 |                   |                      |                                       |                     |                     |
| <b>COMUNICACIÓN</b>  | <b>1</b>          | <b>2</b>             | <b>3</b>                              | <b>4</b>            | <b>5</b>            |
|  | <b>Nunca</b>      | <b>Casi nunca</b>    | <b>A veces</b>                        | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b>      |
| 55. ¿Recibe de su jefe la información que necesita para realizar su trabajo? |                   |                      |                                       |                     |                     |
| 56. ¿La información es clara para realizar las actividades?                  |                   |                      |                                       |                     |                     |
| 57. ¿Se hace presente la comunicación entre unidades de trabajo?             |                   |                      |                                       |                     |                     |
| 58. ¿Existe una buena comunicación entre su jefe y usted?                    |                   |                      |                                       |                     |                     |
| <b>ESTRUCTURA</b>  | <b>1</b>          | <b>2</b>             | <b>3</b>                              | <b>4</b>            | <b>5</b>            |
|  | <b>Inadecuada</b> | <b>Poco adecuada</b> | <b>Ni poco adecuada ni inadecuada</b> | <b>Adecuada</b>     | <b>Muy adecuada</b> |
| 59. ¿El organigrama de la institución es?                                    |                   |                      |                                       |                     |                     |
| 60. ¿Las políticas del personal son?   |                   |                      |                                       |                     |                     |
| 61. ¿Los objetivos de la institución son?                                    |                   |                      |                                       |                     |                     |
| 62. ¿El número de personas que laboran en la institución es?                 |                   |                      |                                       |                     |                     |

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**BUEN DÍA**

## Anexo 2. Formato de Entrevista



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

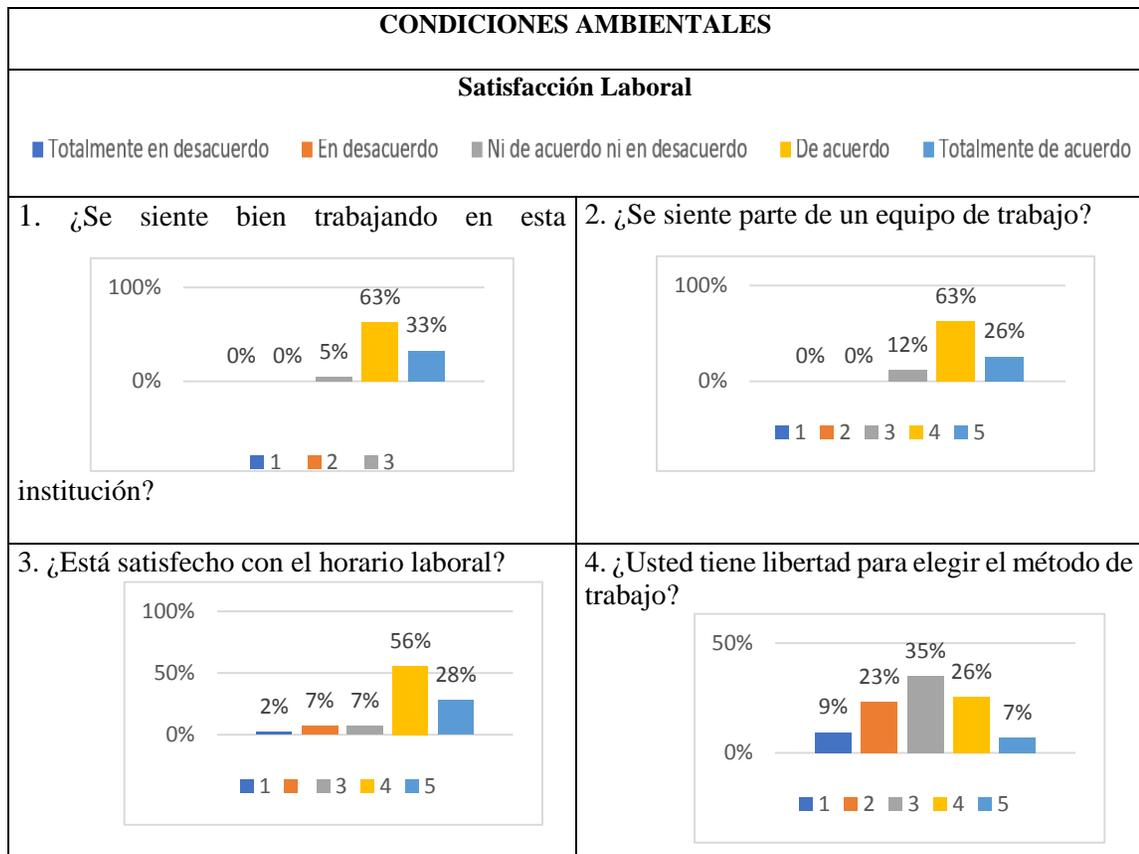
Buenos días/tardes mi nombre es Karen Esthefania Santander Ludeña soy estudiante del Décimo Ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, y me encuentro elaborando mi tesis sobre el tema: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL 11D01-LOJA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL “MIES”, AÑO 2018”, por ello me dirijo a usted de la manera más comedida para solicitarle se digne contestar las preguntas de la siguiente entrevista.

|  |  |
|--|--|
| <b>Fecha:</b>  |  |
| <b>Cargo que desempeña:</b>  |  |
| <b>1.</b> Considera Usted que las condiciones ambientales en lo que tiene que ver con <b>Riesgos Laborales</b> (FACTORES FÍSICOS) de la Dirección Distrital 11D01-Loja “MIES” son adecuadas para los funcionarios que laboran a diario en su unidad. |  |
| <b>2.</b> ¿Usted cree que existe confianza mutua entre compañeros y subordinados?  |  |
| <b>3.</b> ¿Considera que hay motivación laboral dentro de la institución?  |  |
| <b>4.</b> ¿Existe comunicación entre departamentos?  |  |
| <b>5.</b> ¿Se considera usted que es un buen líder para la institución?  |  |

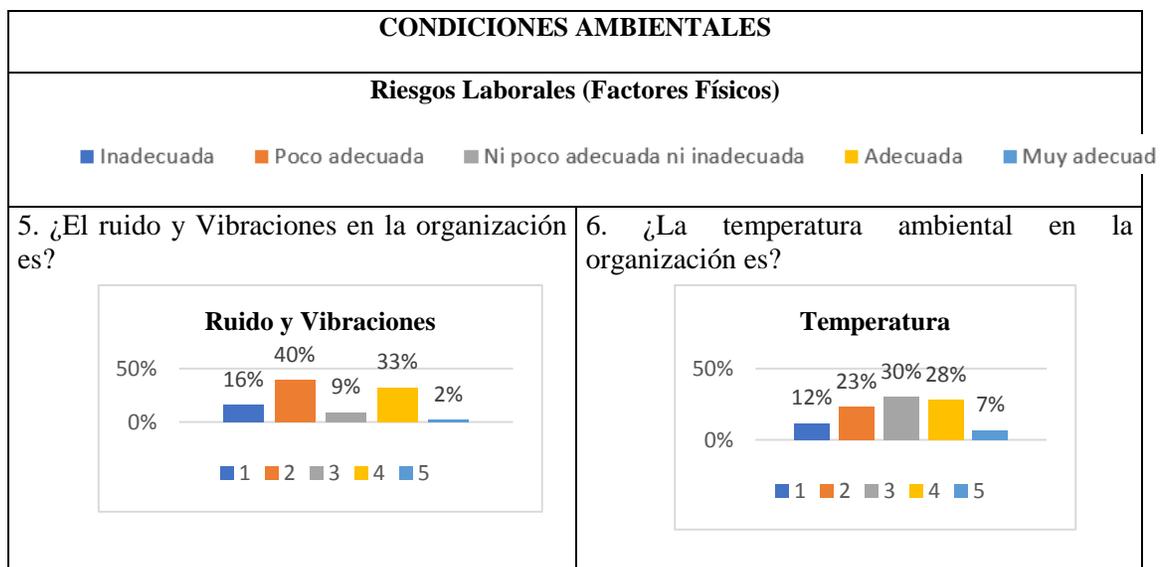
**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

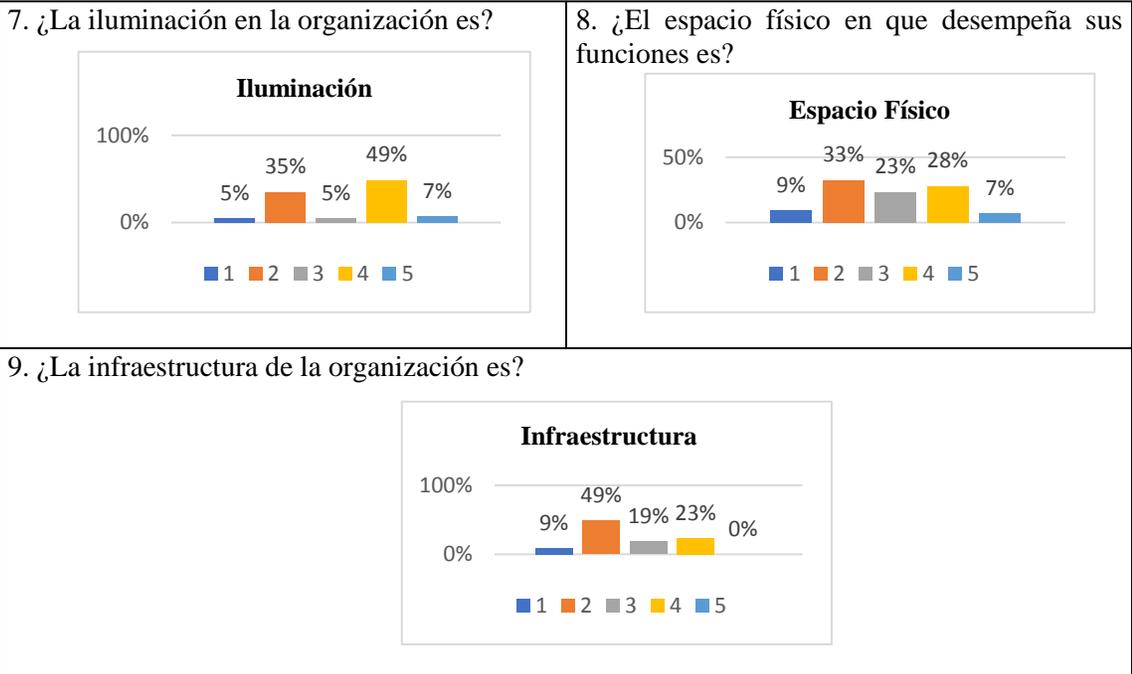
**BUEN DÍA**

### Anexo 3. Condición Ambiental (Satisfacción Laboral)

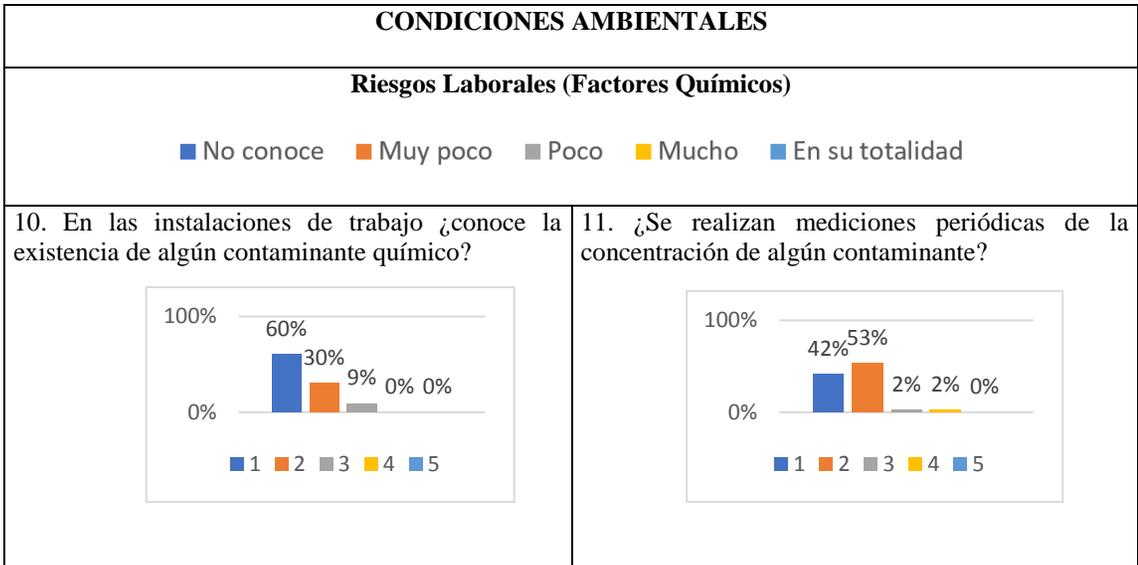


### Anexo 4. Riesgos Laborales (Factores Físicos)

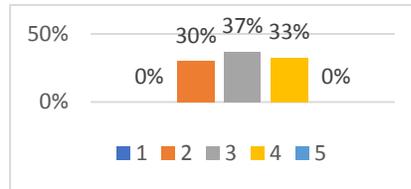




**Anexo. 5 Riesgos Laborales (Factores Químicos)**



12. ¿Respiran sustancias químicas en forma de polvo, humos, vapores, gases, (incluso el humo del



tabaco)?

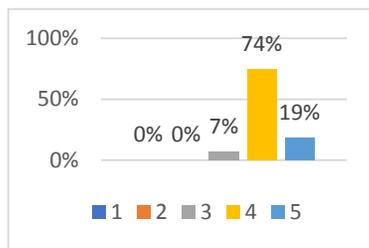
### Anexo. 6 Riesgos Laborales (Factores Biológicos)

#### CONDICIONES AMBIENTALES

#### Riesgos Laborales (Factores Biológicos)

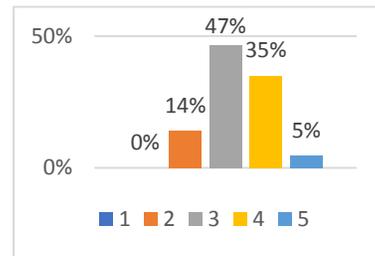
■ Nunca ■ Muy Poco ■ Poco ■ Mucho ■ En su totalidad

13. ¿Manipula o está en contacto con materiales, o personas que pueden ser infectados (basura, fluidos corporales, materiales de oficina en mal estado,

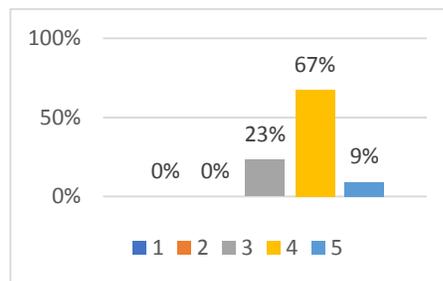


etc.)?

14. ¿La organización utiliza señales para residuos infecciosos?



15. ¿Se come, fuma, bebe o se usan cosméticos o estancias similares dentro de las áreas de trabajo?

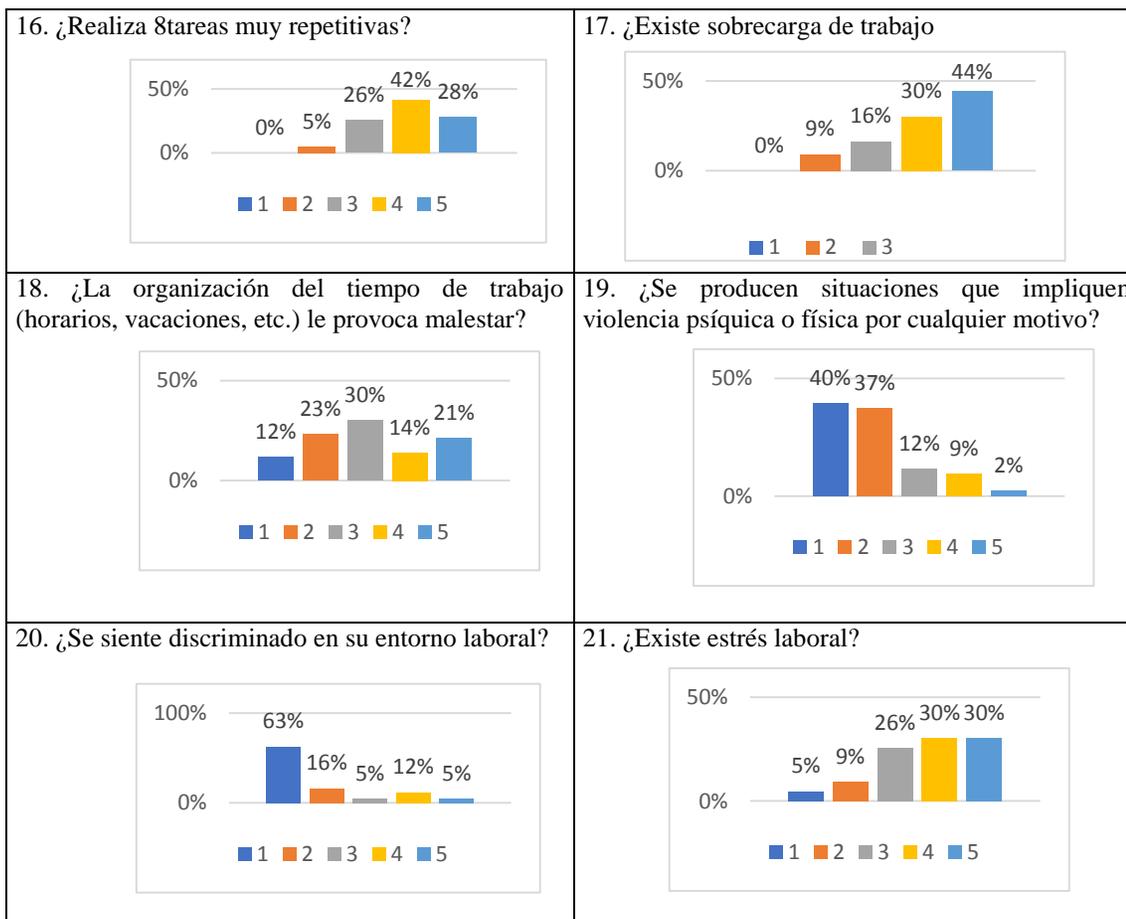


### Anexo. 7 Riesgos Laborales (Factor Psicosocial)

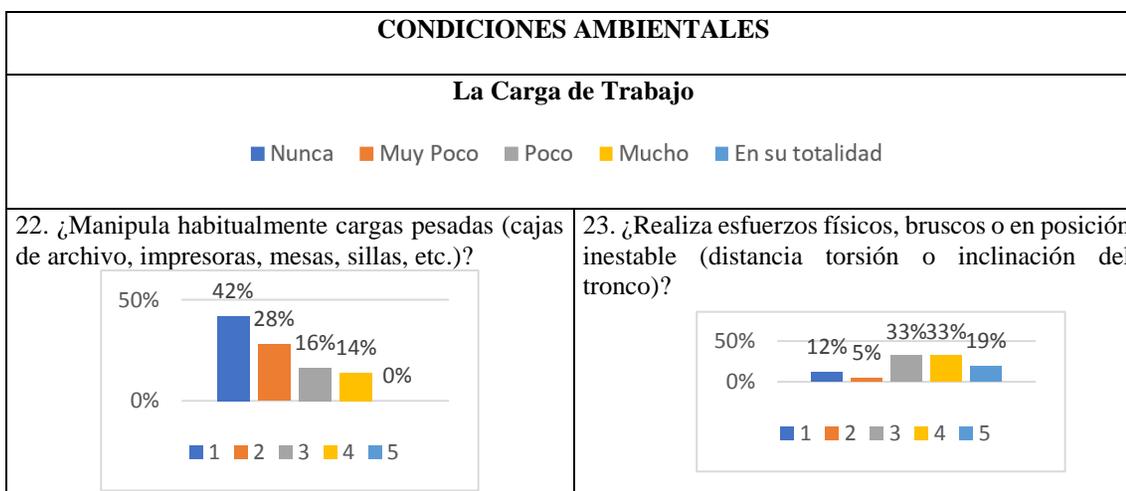
#### CONDICIONES AMBIENTALES

#### Riesgos Laborales (Factor Psicosocial)

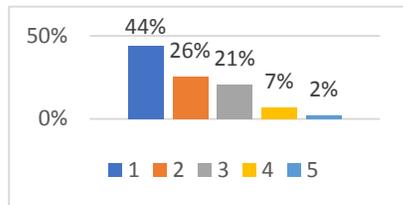
■ Nunca ■ Muy Poco ■ Poco ■ Mucho ■ En su totalidad



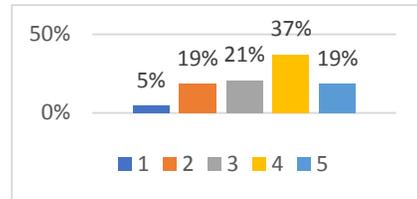
## Anexo 8. Condiciones Ambientales (La Carga de Trabajo)



24. ¿La postura en la que trabaja es la adecuada?



25. ¿Al finalizar la jornada, se siente “especialmente” cansado/a?

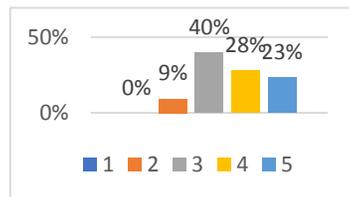


## Anexo 9. Condiciones Ergonómicas

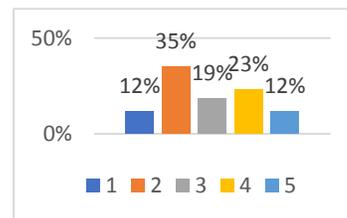
### CONDICIONES ERGONÓMICAS

■ Nunca ■ Casi nunca ■ A veces ■ Casi siempre ■ Siempre

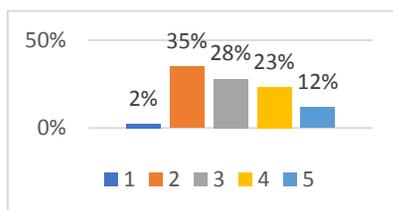
26. ¿La disposición del puesto de trabajo le permite estar sentado correctamente?



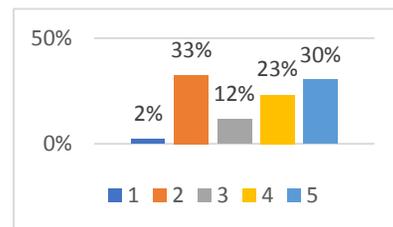
27. ¿El asiento es cómodo?



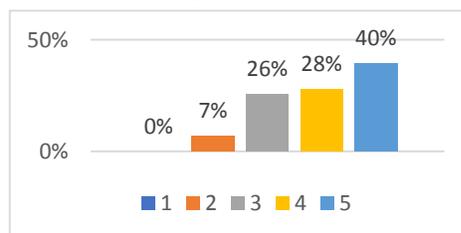
28. ¿Tiene espacio suficiente para variar la posición de las piernas y rodillas?



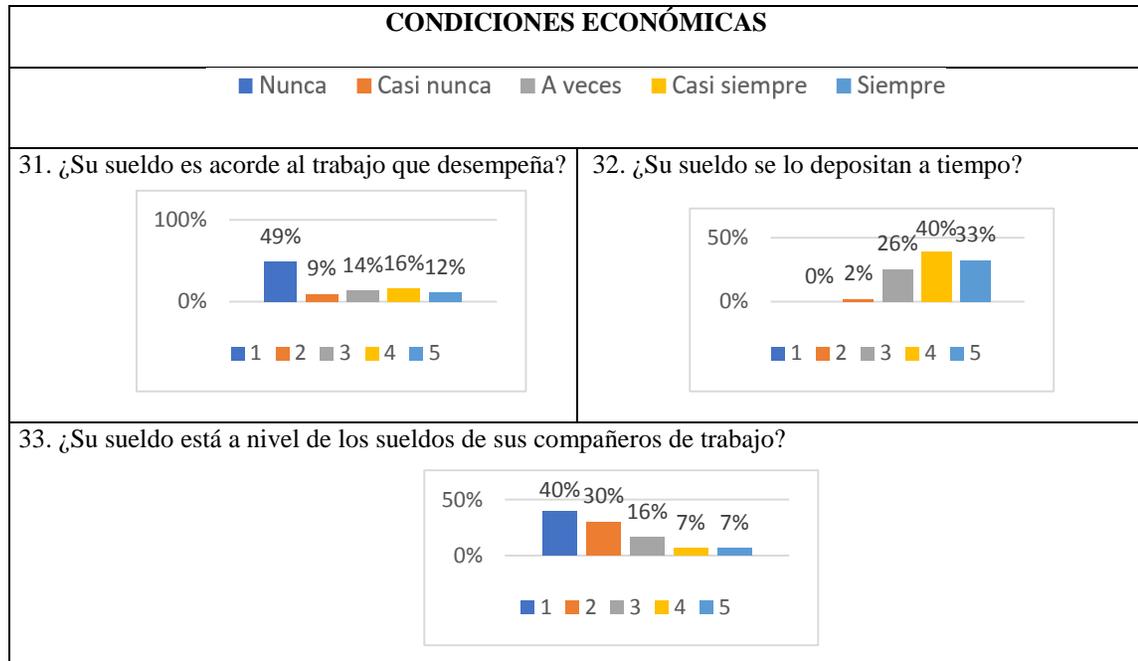
29. ¿La altura de la superficie donde realiza su trabajo es adecuada a su estatura y a la silla?



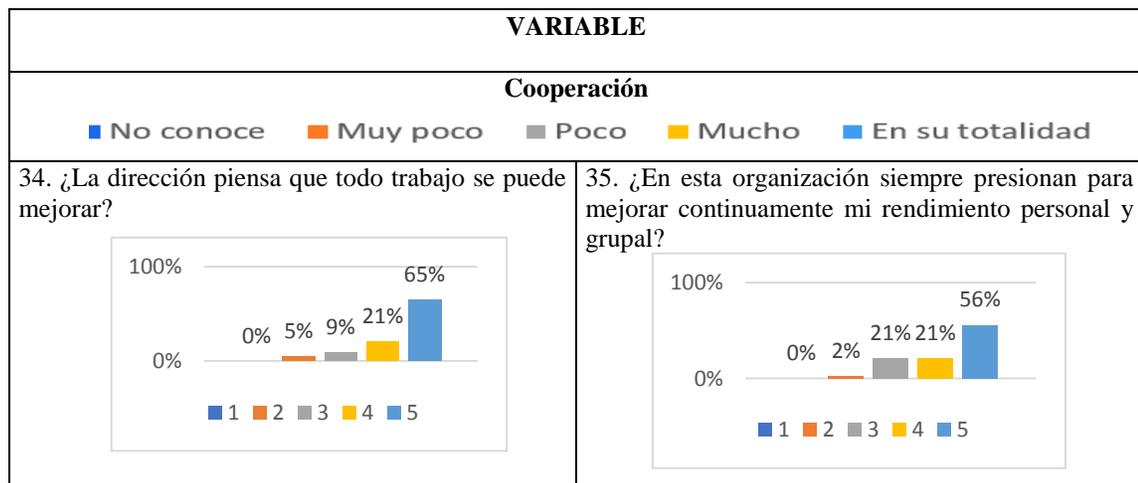
30. ¿Existen tareas con altas exigencias visuales o de gran minuciosidad?



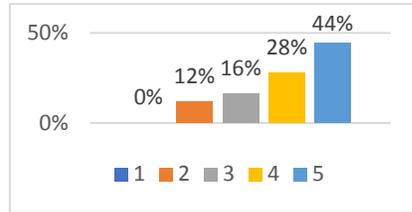
## Anexo. 10 Condiciones Económicas



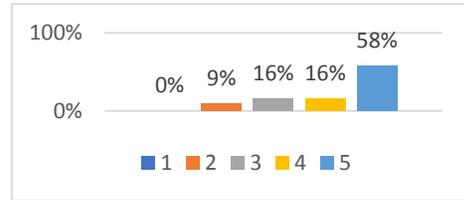
## Anexo. 11 Variable Cooperación



36. ¿Es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?



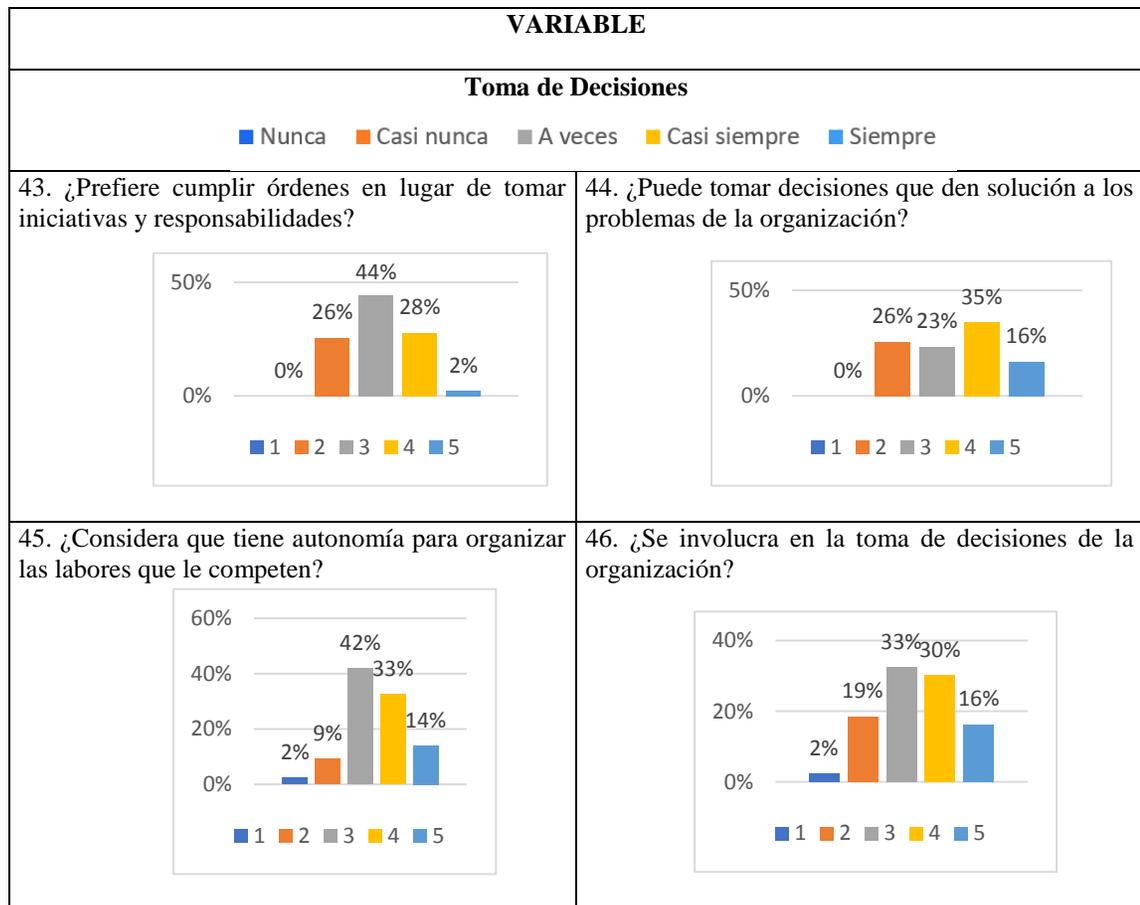
37. ¿Se siente orgulloso de su desempeño en la organización?



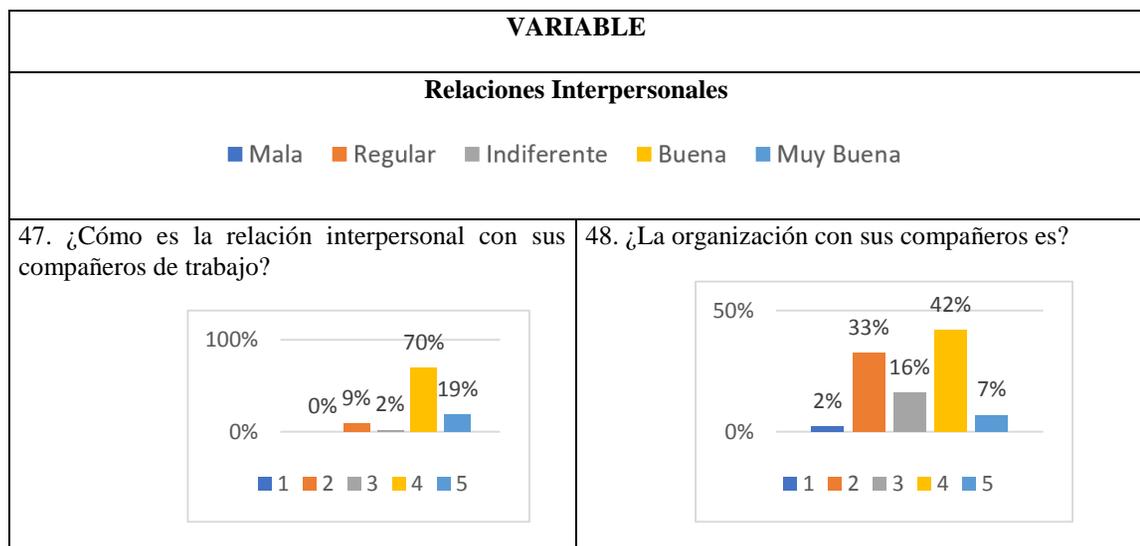
## Anexo 12. Variables Liderazgo

| VARIABLE  |  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
|---|--|-----------|------------|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|
| Liderazgo   |  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| <span style="color: blue;">■</span> Nunca <span style="color: orange;">■</span> Casi nunca <span style="color: gray;">■</span> A veces <span style="color: yellow;">■</span> Casi siempre <span style="color: blue;">■</span> Siempre |  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 38. ¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?  | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>33%</td> </tr> </tbody> </table>  | Respuesta | Porcentaje | 1 | 2%  | 2 | 12% | 3 | 19% | 4 | 35% | 5 | 33% |
| Respuesta   | Porcentaje   |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 1   | 2%   |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 2   | 12%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 3   | 19%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 4   | 35%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 5   | 33%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 39. ¿Su jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal?   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>28%</td> </tr> </tbody> </table>  | Respuesta | Porcentaje | 1 | 2%  | 2 | 14% | 3 | 37% | 4 | 19% | 5 | 28% |
| Respuesta   | Porcentaje   |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 1   | 2%   |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 2   | 14%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 3   | 37%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 4   | 19%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 5   | 28%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 40. ¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?  | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>21%</td> </tr> </tbody> </table> | Respuesta | Porcentaje | 1 | 12% | 2 | 12% | 3 | 35% | 4 | 21% | 5 | 21% |
| Respuesta   | Porcentaje   |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 1   | 12%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 2   | 12%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 3   | 35%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 4   | 21%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 5   | 21%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 41. ¿Considera que su jefe es autoritario?  | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>   | Respuesta | Porcentaje | 1 | 28% | 2 | 30% | 3 | 33% | 4 | 9%  | 5 | 0%  |
| Respuesta   | Porcentaje   |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 1   | 28%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 2   | 30%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 3   | 33%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 4   | 9%   |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 5   | 0%   |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 42. ¿Considera buena relación entre jefe y empleado?  | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table>  | Respuesta | Porcentaje | 1 | 0%  | 2 | 12% | 3 | 37% | 4 | 35% | 5 | 16% |
| Respuesta   | Porcentaje   |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 1   | 0%   |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 2   | 12%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 3   | 37%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 4   | 35%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 5   | 16%  |           |            |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |

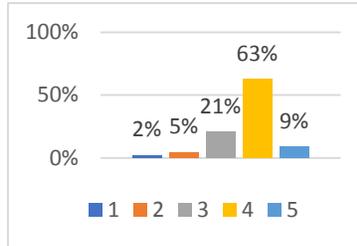
### Anexo. 13 Variable Toma de Decisiones



### Anexo 14. Variable Relaciones Interpersonales



49. ¿Cómo es la imagen que tienen sus compañeros de usted con su trabajo?



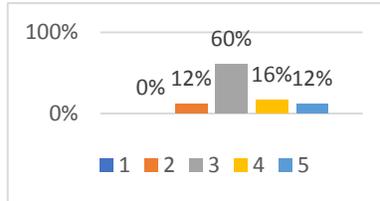
### Anexo. 15 Variable Motivación

| VARIABLE  |  |
|---|--|
| <b>Motivación</b>   |  |
| ■ Nunca   ■ Casi nunca   ■ A veces   ■ Casi siempre   ■ Siempre   |  |
| 50. ¿Se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral? | 51. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla? |
|   |  |

### Anexo. 16 Variables Control

| VARIABLE  |  |
|---|--|
| <b>Control</b>  |  |
| ■ Nunca   ■ Casi nunca   ■ A veces   ■ Casi siempre   ■ Siempre |  |
| 52. ¿Su jefe controla y hace seguimiento a su trabajo?          | 53. ¿Usted realiza algún control diario de su trabajo pendiente? |
|   |  |

54. ¿El control de la institución es eficaz?

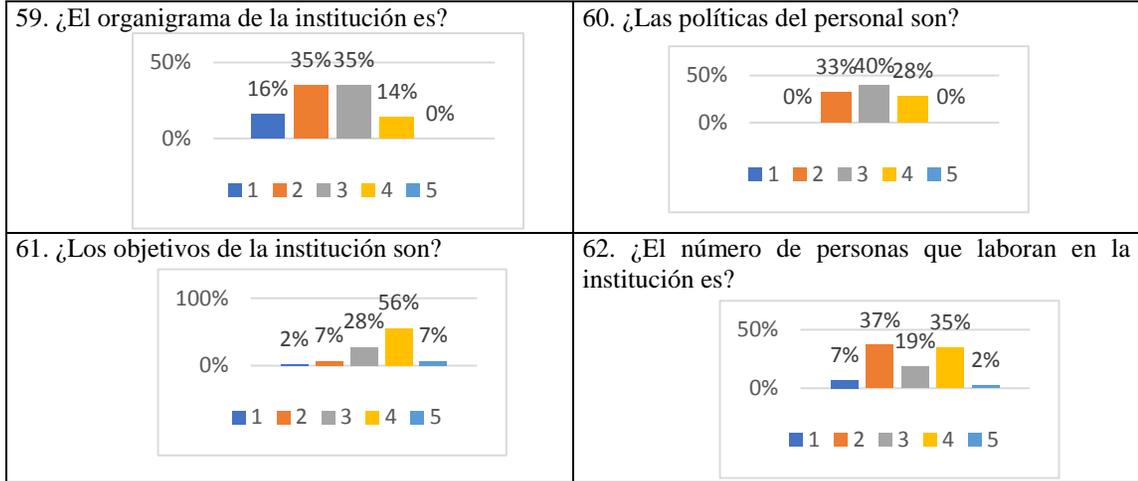


## Anexo 17. Variables Comunicación

| VARIABLE   |   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
|--|---|------------|---|----|---|----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-------|------------|---|----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|
| Comunicación   |   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| ■ Nunca ■ Casi nunca ■ A veces ■ Casi siempre ■ Siempre  |   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 55. ¿Recibe de su jefe la información que necesita para realizar su trabajo?   | 56. ¿La información es clara para realizar las actividades? |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>26%</td> </tr> </tbody> </table> | Nivel   | Porcentaje | 1 | 2% | 2 | 7% | 3 | 33% | 4 | 33% | 5 | 26% | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>26%</td> </tr> </tbody> </table> | Nivel | Porcentaje | 1 | 2% | 2 | 14% | 3 | 35% | 4 | 23% | 5 | 26% |
| Nivel  | Porcentaje  |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 1  | 2%  |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 2  | 7%  |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 3  | 33%   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 4  | 33%   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 5  | 26%   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| Nivel  | Porcentaje  |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 1  | 2%  |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 2  | 14%   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 3  | 35%   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 4  | 23%   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 5  | 26%   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 57. ¿Se hace presente la comunicación entre unidades de trabajo?   | 58. ¿Existe una buena comunicación entre su jefe y usted?   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table> | Nivel   | Porcentaje | 1 | 2% | 2 | 7% | 3 | 40% | 4 | 35% | 5 | 16% | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>28%</td> </tr> </tbody> </table>  | Nivel | Porcentaje | 1 | 0% | 2 | 9%  | 3 | 28% | 4 | 35% | 5 | 28% |
| Nivel  | Porcentaje  |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 1  | 2%  |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 2  | 7%  |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 3  | 40%   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 4  | 35%   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 5  | 16%   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| Nivel  | Porcentaje  |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 1  | 0%  |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 2  | 9%  |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 3  | 28%   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 4  | 35%   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |
| 5  | 28%   |            |   |    |   |    |   |     |   |     |   |     |   |       |            |   |    |   |     |   |     |   |     |   |     |

## Anexo 18. Variables Estructura

| VARIABLE  |  |
|---|--|
| Estructura  |  |
| ■ Inadecuada ■ Poco adecuada ■ Ni poco adecuada ni inadecuada ■ Adecuada ■ Muy adecuada |  |



## Anexo 19. Fotográfico

*Ilustración 1. Dirección Distrital 11D01- Loja del “MIES”*



*Ilustración 2. Encuesta a analista de TIC's*



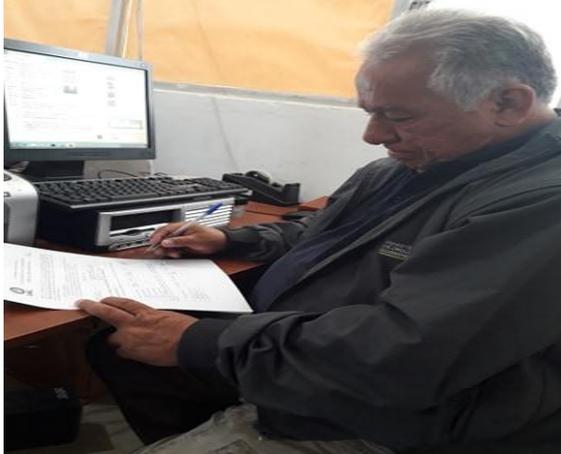
**Autora: Karen Santander**

*Ilustración 3. Encuesta a Balcón de Servicios*



**Autora: Karen Santander**

*Ilustración 4. Encuesta a Conductor Administrativo*



**Autora: Karen Santander**

*Ilustración 5. Cajas de Archivo*



**Autora: Karen Santander**

*Ilustración 6. Encuesta a Secretaria Distrital*



**Autora: Karen Santander**

*Ilustración 7. Encuesta a Analista Administrativo Financiero*



**Autora: Karen Santander**

***Ilustración 8. Encuesta a Unidad de Servicios Sociales***



**Autora: Karen Santander**

***Ilustración 9. Encuesta a Analista de Discapacidades***



**Autora: Karen Santander**

Anexo 20. Proyecto



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JÚRIDICA, SOCIAL Y**  
**ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“El Clima Organizacional en la Dirección Distrital  
11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y  
Social “MIES”, año 2018”.**

Proyecto de Tesis previo a optar  
el título de Ingeniera en  
Administración Pública

**AUTORA:** Santander Ludeña Karen Esthefania

**LOJA-ECUADOR**

**2019**

## **1. TÍTULO**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL  
11D01-LOJA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y  
SOCIAL “MIES”, AÑO 2018”.**

## 2. PROBLEMÁTICA

En la organización el clima organizacional, es considerado como un panorama amplio e enriquecedor para investigar y tomar en consideración la participación de los servidores públicos de las instituciones del Estado.

En el Ecuador las organizaciones e instituciones públicas un gran porcentaje aún utilizan sistemas rígidos para llevar a cabo la prestación de bienes o servicios, considerando a su gente como máquinas productoras de trabajo, es decir solo se enmarcan en el beneficio de las organizaciones y no en la de los servidores públicos. Vale mencionar que existen mínimas investigaciones que tengan como objetivo de estudio del clima organizacional o ambiente laboral dentro de las empresas e instituciones públicas. Como tal no se realiza controles, diagnósticos, sobre como realmente es el ambiente laboral en las entidades públicas, en la constitución en su artículo 33, se expone que ***“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”*** (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 29), es importante mencionar que en las instituciones se generan políticas públicas, es decir solución a los problemas sociales tomando en consideración el de mejorar el desempeño administrativo de los servidores públicos dentro y fuera de las organizaciones.

Evidentemente, existen organizaciones que presentan dificultades que afectan su funcionamiento y que impiden que se logren los objetivos en su totalidad. Una de estas dificultades es conocer las necesidades y motivos que impulsan al trabajador a cooperar,

a ser suyos las metas de la organización para poder alcanzar un máximo de efectividad y productividad.

Dentro de la organización del “MIES”, existen factores o variables que se deben considerar como acciones importantes, sin embargo, son omitidos dentro de la organización y son considerados como puntos negativos en el recurso humano en la institución y para ello la empresa necesita realizar mediciones periódicas de su Clima Organizacional, que estén vinculadas a muchos aspectos de la vida diaria del trabajador que puedan repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

El clima organizacional es aquello que arroja la interrelación de varios factores, los cuales muchos deben ser administrados por las gerencias, ya que el desconocimiento de estos sumados a un inadecuado proceso de comunicar, la poca atención de los puntos de vista de los subalternos puede desarrollar un entorno negativo que perjudique el ambiente laboral.

Es transcendental conocer actualmente los factores que condicionan el trabajo en los funcionarios públicos de la organización, conocer la ergonomía, sus condiciones tanto ambientales como económicas, que son un ente importante en los funcionarios, dentro de la Dirección Distrital 11D01- Loja del “MIES”, los problemas respecto al trabajo; al ambiente físico, los riesgos laborales que se sintetizan en la organización, las relaciones interpersonales, la comunicación, liderazgo, la satisfacción, motivación, entre otros los cuales afectan de manera transcendental a la organización. Cuando no se desarrolla un ambiente adecuado no se garantizará satisfacción en el trabajo.

En la organización la falta de comunicación es problema, es escasa y no alienta el trabajo en grupo en la que no permite fomentar la participación colectiva entre los

servidores públicos de la institución, el ambiente físico, biológico, psicosocial, entre otros repercuten en la organización y no prestan las condiciones pertinentes para laboral eficientemente, en la estructura fue un hacinamiento de vivienda en años atrás, por lo cual no determina las condiciones laborales para desempeñar sus funciones. La insatisfacción en la organización es habitual, los empleados presentan frustración laboral, no están conforme ya que existe rotación de personal en áreas en las que se les asignan y no están totalmente preparados para ejercer ese puesto, tal forma los empleados públicos ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato discrepante por compañeros o jefes. Las relaciones interpersonales ocasionan mala relación entre compañeros de trabajo, por la envidia o celos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de los compañeros. La falta de motivación por parte de autoridades competentes; ocasionan que el rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y desmotivado, no existe inadecuada política de incentivos por parte de la organización por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención y de interés a los servidores públicos. Los malos líderes tienen un impacto negativo en los empleados y pueden hasta dañar a la organización, afecta la capacidad de los empleados, la moral, la motivación y la productividad del “MIES”. La Ergonomía influye en la organización, porque esta dimensionada en aspectos de ambiente laboral en la organización en la cual provoca una situación deficiente desde el punto de vista ergonómico. Estas variables son consideradas como afectación al personal de la Dirección Distrital del “MIES”, y se tomaran en cuenta para fortalecer el ambiente laboral en la organización.

Si la institución sigue administrando su clima laboral en su organización como hasta ahora, los problemas seguirán surgiendo y asechando a los servidores públicos, logrando de esta manera que el ambiente laboral se torne hostil y contraproducente para los trabajadores quienes demuestran su inconformidad a través de sus actitudes y desenvolvimiento en la organización.

El resultado de un buen clima laboral permitirá apoyar a la gestión administrativa, proporcionando información relevante que facilite la planificación estratégica en el desarrollo organizacional y Talento Humano de la Dirección Distrital del “MIES” en la que se pueda tomar medidas e implementar estrategias de mejora del clima organizacional buscando una mayor satisfacción laboral, la cual se verá reflejada en una mayor productividad además de brindar un mejor servicio e imagen de la organización.

Es por eso que surge la necesidad del estudio del Clima Organizacional en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018, para conocer el entorno laboral en el cual están inmersos y como desempeñan sus funciones a diario los funcionarios de esta institución.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Precisar el clima organizacional dentro de una organización del Estado, es de vital importancia porque las empresas actualmente requieren de medir y de conocer el clima organizacional o también llamado ambiente laboral, para así poder tomar medidas necesarias y útiles para corregir los factores que afectan a la organización, y permitir conocer la percepción de los trabajadores sobre el clima laboral en la que ésta ocasiona motivación en los servidores públicos.

El clima organizacional es determinante en el sentido en como la organización toma las decisiones dentro del ambiente de trabajo, por lo que los directivos deben percatarse y considerar intervención de como es el desarrollo motivacional y laboral de los empleados, ya que esa es una de las necesidades más fundamentales en una organización.

El clima organizacional permite reflexionar acerca de la percepción de los trabajadores en su organización, así como del ambiente laboral, por esto, se hace necesario identificar cómo afecta el desempeño laboral, ya que este tiene un resultado en la conducta del trabajador y es importante en las organizaciones hacer este tipo de estudio en las áreas de trabajo en donde se encuentre un ambiente laboral tenso con sus funcionarios públicos, ya que una institución presta servicios a la colectividad a fin de satisfacer sus necesidades.

Las variables que afectan en la organización de la Dirección Distrital 11D01-Loja del “MIES”, se explicara y se desarrollara, mediante el estudio de todos los problemas que surgen en la institución, es decir la comunicación se fomentara por el bienestar y el compromiso de los colaboradores, al tiempo que exigen mejorar los métodos de comunicación para completar las actividades, lo cual se verá finalmente reflejado en su

propio rendimiento. Los factores que condicionan el trabajo, se tomarán en consideración por directivos de las áreas de trabajo, la responsabilidad que tienen como empresa y de mejorar la imagen al interior y al exterior, de tal forma un ambiental puede ser una estrategia efectiva para que los empleados trabajen como equipo en pos de un objetivo y conozcan la parte humana de los colegas de trabajo. En la insatisfacción laboral, no hay nada más desesperante que trabajar con herramientas insuficientes y máquinas obsoletas que no permiten a las personas hacer su trabajo eficientemente y de manera adecuada en la que se tomara en consideración mejorar las relaciones interpersonales para que el empleado se sienta satisfechos, y de tal manera condicionar aspectos relativamente que logren identificar las percepciones que correlacionan a factores químicos, biológicos, ergonómicos, económicos, psicosociales, entre otros.

En la organización las necesidades de mejorar el ambiente de trabajo es una de las acciones claves para incrementar la productividad y también el principal valor de la institución ese grupo de talentos llamado equipo humano. Existen técnicas para mejorar el ambiente de trabajo, la motivación, el liderazgo en la que se concienciara realmente las relaciones interpersonales de la importancia de atender la jornada de trabajo. Se impartirá conocimiento a los directivos técnicos el de incrementar periódicamente estrategias de mejora, talleres, capacitaciones en la organización y en la que se optimizará la ergonomía en el trabajo para mejorar el desarrollo de la institución, en la que nos permite identificar no solo el buen ambiente, sino el compromiso integral del colaborador, que se traduce en la mejora de los niveles de productividad y profesionalidad en la organización.

El estudio de los factores que condiciona el trabajo servirá para contribuir un adecuado clima organizacional en la Dirección Distrital del “MIES “desde ya marcará un comienzo próspero que permitirá fomentar grandes y pequeños cambios que generen dentro de la institución que ofrecerán a los directivos diversas tácticas de mejora para poder aplicar en la organización y poder obtener resultados favorables en la que se logre alcanzar una mayor calidad y calidez de sus servicios, que sean aceptados por la sociedad, en la que se considere valorar al ser humano en el ambiente de trabajo y permitir considerar las variables que más asechan el desempeño laboral de los funcionarios presentes en la institución.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo General**

- Diagnosticar el clima organizacional de la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018”.

### **4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los factores que condicionan el trabajo en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018.
- Analizar las variables que inciden en el clima organizacional en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, año 2018.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1 Clima Organizacional

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente.

Para Dessler (1976) citado por (Solarte, 2009) menciona la importancia del concepto de clima organizacional:

*“Está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores, en la cual el desarrollo de la organización depende de los trabajadores, si cumplen con los objetivos propuestos por la institución se garantizará una evolución favorable en condiciones propias de la organización”.* (pág. 46)

En la actualidad el estudio del Clima Organizacional se ha vuelto clave en todas aquellas empresas que están en búsqueda de conocer y mejorar las condiciones de trabajo y el ambiente que viven sus colaboradores al interior de la organización, con el fin de lograr su bienestar y de esta manera verlo reflejado en la productividad.

(Litwin & Taguiri, 2016) 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. (pág. 12)

Hay que considerar que el clima organizacional está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. Cuando tienen una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, así como también permite la generalización de calidad de vida de los empleados públicos de la organización orientada a actitudes y pensamientos que generen una mejor estabilidad dentro del ambiente laboral.

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización. (Moreira, 2016, pág. 299)

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus participantes. No obstante, independientemente de cómo se conciba, del enfoque adoptado, de la caracterización o tipologías del clima, hay un significativo consenso en que el clima organizacional es una dimensión de calidad de vida laboral, y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una empresa.

Según Brunet (1987) citado por (Castilla & Padilla, 2011) la manera que tiene un individuo de comportarse en el trabajo va a depender entre otras cosas de sus

características personales, de la forma que tiene de percibir el clima de trabajo y de los componentes de la organización. y se comienza a ver al individuo inmerso dentro de un clima determinado las condiciones de la organización.

En la organización los servidores públicos establecen diferentes lineamientos de comportamiento, es decir cada quien ve la manera de trabajar, de comunicarse, cada quien depende de uno mismo, se comprometen en realizar actividades dentro y fuera de área de su organización.

## **5.2 Importancia del Clima Organizacional**

La importancia entre clima organizacional y cultura organizacional radica en que la primera influye en el ambiente inmerso que se vive dentro del segundo, debido a que la cultura son las características macro que componen en su totalidad a la empresa; mientras que el clima se basa en la percepción que alegan a tener y transmitir las personas de la manera como se sienten valorados dentro del lugar donde laboran.

En una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez en el elemento del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.

- Seguir el desarrollo de su organización y prever sus problemas que puedan surgir.
- Así pues, el administrador puede ejercer un control sobre la determinación del clima de manera tal que pueda administrar lo más eficazmente posible su organización.
- Mantener un clima organizacional favorable dentro de la empresa es algo importante para la administración de recursos humanos y es un tema que viene ganando cada vez más la atención de los empresarios. Diagnosticando adecuadamente permite evitar problemas a corto y a largo plazo.

Un clima favorable genera fuerzas atractivas que procuran la cohesión del grupo y favorecen la cooperación, la moral y la eficacia. Un clima negativo favorece las tensiones y conflictos, originan fuerzas disgregadoras y antagónicas. La creación de un clima adecuado es una condición necesaria para poder establecer estructuras eficaces y eficientes dentro de los aspectos organizacionales entre individuos, consolidando un desarrollo ameno que permita lograr la efectividad participativa de los miembros de la empresa (Contreras & Vivas, 2006, pág. 14).

### **5.3 Características del Clima Organizacional**

El clima organizacional posee las siguientes características:

- Es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- Es una configuración particular de variables situacionales, sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.

- Posee una connotación de continuidad; pero no de forma permanente como la cultura y por lo tanto puede ser sujeto de cambios a través de particulares.
- Está determinado en su mayor parte por las características personales, las actitudes, las expectativas, las necesidades, así como las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Es fenomenológicamente exterior al individuo quien por el contrario puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- Está basado en características de la realidad externa tal como es percibido.
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento humano.
- No es fácil conceptualizarlo, pero si identificarlo y sentirlo.

#### **5.4 Teorías relacionadas al Clima Organizacional**

Estas teorías se encaminan a especificar el conocimiento del clima organizacional en base a teorías que logran originar un amplio extracto significativo sobre el origen del comportamiento humano.

Dentro de estas teorías se puede visualizar las teorías del clima organizacional y las que se tomaran en consideración en la presente investigación.

**Tabla 1.**  
*Teorías relacionadas al Clima Organizacional*

| <b>TEORÍA</b>                          | <b>AÑO</b> | <b>AUTOR</b>     | <b>RESEÑA</b>  |
|--|------------|------------------|--|
| Teoría de Jerarquía de las Necesidades | 1954       | Abraham Maslow   | Según Maslow, es necesario conocer el nivel jerárquico en el que se encuentra una persona para motivarlas, para establecer estímulos relacionados con dicho nivel o con un nivel inmediatamente superior en la escala.   |
| Teoría de la expectativa               | 1964       | Víctor Vroom     | La teoría de Vroom se centra en la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre la posibilidad de que su forma de realizar su trabajo o desarrollar determinados comportamientos conlleve a la consecución de unos determinados resultados.  |
| Teoría de las necesidades aprendidas   | 1965       | David McClelland | La teoría de McClelland dispone que muchas de las necesidades de los individuos se aprenden o se adquieren en su interacción con el medio, tanto a nivel social como cultural.   |
| Teoría del clima organizacional        | 1968       | Rensis Likert    | La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar. |
| Teoría del establecimiento de metas    | 1968       | Edwin Locke      | El autor Locke afirma que la motivación que el trabajador desarrolla en su puesto de trabajo es un acto consciente y que su nivel de esfuerzo o ejecución estará en función del nivel de dificultad de las metas que se proponga alcanzar.   |
|  |            |                  | Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la  |

|  |                  |                           |   |
|--|------------------|---------------------------|---|
| <b>Teoría de Motivación -Higiene</b>                             | <b>1923-2000</b> | <b>Frederick Herzberg</b> | satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente.  |
| <b>Teoría X - Y</b>  | <b>2000</b>      | <b>Douglas McGregor</b>   | Teoría X" y "Teoría Y", son dos teorías contrapuestas de dirección; en la primera, los directivos consideran que los trabajadores son perezosos, evitan el trabajo si les es posible y sólo actúan bajo amenazas, por lo cual no asume responsabilidades y debe ser controlado constantemente, por lo que la empresa debe obligarlos a trabajar por medio de la amenaza y las sanciones, y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar, parte del supuesto que la personas les gusta el trabajo, de manera que es natural para ellos como otras necesidades básicas de la vida. |
| <b>Teoría de necesidades humanas y medios para satisfacerlos</b> | <b>2014</b>      | <b>Chiavenato</b>         | Observaron que los administradores deben de saber cuáles son las necesidades de las personas para así comprender mejor la conducta humana y deben de utilizar la motivación como arma para mejorar la calidad de vida dentro de la organización.  |

**Elaborado por:** *Karen Santander*

## **5.5 Factores que Condicionan el Trabajo**

Las Condiciones de la Vida Laboral, se caracterizan en 3 factores como se lo considera en la revista de Salud Uninorte de Colombia (Martínez, Oviedo, & Amaya, 2013) las cuales son condiciones ambientales, condiciones ergonómicas y las condiciones Económicas.

### **5.5.1 Condiciones Ambientales**

Las “condiciones ambientales”, desde la perspectiva de la calidad, son aquellas condiciones presentes en el entorno de obtención del producto o de prestación del servicio que más beneficien su consecución optima o sean más adecuados para el logro de la satisfacción del cliente a la hora de llevar a cabo la prestación del servicio.

#### ***5.5.1.1. Satisfacción Laboral.***

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización y es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés (Chiang, Gómez, & Salazar, 2014).

La satisfacción Laboral y las condiciones de trabajo o laborales a lo largo del tiempo se han entendido como elementos que inciden en la calidad de vida de los trabajadores y cobran gran importancia en todas las realidades organizacionales.

Dentro de la satisfacción en un puesto de trabajo el reconocido autor Frederick Herzberg menciona que existen factores motivacionales de satisfacción en la cual menciona las siguientes:

- Delegación de la responsabilidad
- Autonomía de decidir cómo ejecutar el trabajo
- Ascensos λ Utilización plena de las habilidades personales
- Formulación de objetivos y evaluación relacionado con estos
- Simplificación de cargo (por quien lo desempeña)
- Ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o vertical) (Pablo , 2011)

#### ***5.5.1.2. Los Riesgos Laborales***

Los riesgos Laborales como lo menciona Cabaleiro (2010), citado por (Moreno & Godoy, 2012) considera que “es toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado. Cuando esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave para la salud de los trabajadores, hablaremos de un riesgo grave e inminente”.

Se entiende por riesgo laboral el conjunto de factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales que actúan sobre el individuo; la interrelación y los efectos que producen esos factores dan lugar a la enfermedad ocupacional. Pueden identificarse riesgos laborales relacionados globalmente con el trabajo en general, y además algunos riesgos específicos de ciertos medios de producción.

Dentro de lo tiene que ver riesgos laborales citados por (Maria del Pilar Guevara, 2015) existe la clasificación de los factores de riesgos, los cuales se ha tomado en consideración los siguientes:

- **Factores Físicos:** Son todos aquellos factores ambientales de naturaleza física que pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad de exposición y consecuencia, se incluyen: ruido, vibraciones, temperatura elevada, iluminación, que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo y que pueden producir efectos nocivos en el estado físico de individuo, totalmente perjudicando el estado interno y externo del cuerpo humano, logrando en su totalidad insatisfacción en el trabajo.
- **Factores Químicos:** Corresponde a toda sustancia orgánica e inorgánica natural o sintética que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenaje o uso pueden incorporar un ambiente de polvos, humos, gases, vapores, líquidos, sólidos que pueden generar efectos irritantes, asfixiantes o tóxicos en cantidades que tengan probabilidades de lesionar a las personas que se encuentren en contacto con ellas.
- **Factores Biológicos:** Son aquellos seres vivos ya sean de origen animal o vegetal presentes en el puesto de trabajo tales como bacterias, hongos, virus, parásitos, roedores, perros, murciélagos, culebras, plantas venenosas, etc.
- **Factor Psicosocial:** Se relaciona con la interacción en el ambiente de trabajo, las condiciones de organización, las necesidades, hábitos, capacidades y su

entorno social; tales como turnos de trabajo inestables, ritmos y puestos de trabajo, conflictos de autoridad, etc.

Estos factores ocasionan que el ambiente de trabajo se torne hostil, inseguro, y se enfocaría en un bajo desempeño laboral. Es importante que un ambiente esté libre de riesgos laborales para que el empleado surja produciendo actitudes y desenvolvimiento seguro de cualquier accidente laboral dentro de la organización. De los agentes contaminantes, un ambiente debería tornarse limpio y seguro de cualquier bacteria o sustancias peligrosas que afecten el desempeño de los funcionarios.

#### **5.5.1.3. La carga de Trabajo.**

Carga de Trabajo como “el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral” (Garcia & Delgado, 2002).

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Estos requerimientos pueden ser de tipo físico o mental.

En toda actividad laboral, el trabajo físico y el trabajo mental coexisten, en proporción variable dependiendo de la tarea.

Para estudiar la carga física hay que conocer los siguientes aspectos a tomar en consideración:

- Los Esfuerzos Físicos
- La postura de trabajo
- La manipulación de cargas

### **5.5.2. Condiciones Ergonómicas.**

Para comprender sobre la ergonomía se dice que es “la ingeniería humana, es la ciencia que busca optimizar la interacción entre el trabajador, máquina y ambiente de trabajo con el fin de adecuar los puestos, ambientes y la organización del trabajo a las capacidades y limitaciones de los trabajadores, con el fin de minimizar el estrés y la fatiga y con ello incrementar el rendimiento y la seguridad del trabajador” (Lira, pág. 9).

La ergonomía es una disciplina que se encarga del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades de los trabajadores que se verán involucrados.

La Ergonomía se define como un cuerpo de conocimientos acerca de las habilidades humanas, sus limitaciones y características que son relevantes para el diseño de los puestos de trabajo. El diseño ergonómico es la aplicación de estos conocimientos para el diseño de herramientas, máquinas, sistemas, tareas, trabajos y ambientes seguros, confortables y de uso humano efectivo (Martha , 2006).

### **5.5.3. Condiciones Económicas.**

Encaminadas a la percepción del trabajador con respecto al salario recibido.

Constituyen la estructura que determina el crecimiento o la contracción económica y condicionan el comportamiento de las organizaciones.

### **5.5.3.1. El salario.**

El salario es uno de los componentes más importantes en cuanto al esfuerzo de cada empleado en una organización, en la que cada individuo trabaja para sustentarse y obtener dinero mediante su dedicación del día a día.

Se entiende por salario la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especie, por la prestación profesional de sus servicios laborales, ya retribuyan el trabajo efectivo, cualquiera que sea la forma de remuneración, en dinero o en especie, o los períodos de descanso computables como de trabajo.

“El salario es el precio de la fuerza de trabajo del obrero, la forma exterior en que se expresa su contenido sustancial, es decir, su valor” (Lara, 2016, pág. 13).

Dentro del artículo 229 “La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

## **5.6 Variables o Dimensiones que Inciden en el Clima Organizacional**

Litwin y Stringer (1968), citado por (Dávila & Nuñez, 2017) establecen 9 dimensiones las cuales permitirán conocer y explicar el clima dentro de una organización:

- **Estructura:** Percepción de reglas, procedimientos, normas, políticas, jerarquías que se encuentran dentro de la empresa.

- **Responsabilidad:** Es la percepción que tiene la persona acerca de su propia autonomía en su trabajo.
- **Recompensa:** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo del individuo está bien hecho, acá se utiliza más el premio que el castigo.
- **Desafíos:** Son las expectativas que las personas acerca de las metas o riesgos que pueden ocurrir o generarse durante su trabajo.
- **Relaciones:** Son las percepciones que se originan en los miembros de una empresa, a través del ambiente de trabajo y las relaciones entre colaboradores, y jefes.
- **Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la empresa por la existencia de un espíritu colaborador y/o de ayuda, por parte de toda la organización.
- **Estándares:** Percepción de los miembros de la empresa, acerca de los estándares que se han trazado o de la importancia de las metas para lograr su objetivo.
- **Conflicto:** Es el grado de madurez para la aceptación de opiniones que se generan entre miembros de la empresa como los colaboradores y jefes.
- **Identidad:** Es el elemento importante dentro de la organización, ya que es el sentimiento de pertenecer a la organización en la cual se generan sensaciones de compartir tus objetivos personales con los objetivos de la empresa.

Las variables o dimensiones, tomadas en consideración por (Mónica & Yilen , 2014, págs. 38-41) establecen las siguientes:

- **Objetivos:** Se considera a los objetivos que tiene que ver con la organización, es decir la razón de ser de la institución la cual en empleado se debe centrar para garantizar con eficacia el conocimiento de la organización.
- **Cooperación:** Es lo que sienten los miembros de la organización sobre la ayuda que reciben de los directivos y los demás integrantes de la empresa.
- **Liderazgo:** (Newstrom, 2017) afirma que: “El liderazgo es el proceso de lograr influir sobre los demás con trabajo en equipo, con el propósito de que trabajen con entusiasmo en el logro de sus objetivos” (pág. 138).

*Un autor muy importante da a mencionar sobre el liderazgo, Idalberto Chiavenato en 1999, citado por (Nova, 2014) “un factor necesario en todos los tipos de organización humana, principalmente en las empresas y en cada uno de sus departamentos, siendo también esencial en la demás funciones de la administración, porque el administrador necesita conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, esto es, ser líder”, porque un buen líder no solo da órdenes sino, muestra con exactitud el desarrollo de las actividades de las funciones que se desempeñan en la organización (pág. 5).*

- **Toma de Decisiones:** Benavides (2004), citado por (Morales, 2014) menciona que “la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización”.

- **Relaciones Interpersonales:** Es una interacción recíproca entre dos o más personas, en la cual se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Se ha denominado Teoría de la Mente (TM) a esta capacidad, haciendo referencia a que se trata realmente de un sistema de inferencias (teoría) que formulamos mentalmente para hacer predicciones de la conducta de los otros (Estevan, 2015).

- **Motivación:** Es aquello que impulsa a una persona actuar de determinada manera, o que por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento en específico (Chiavenato, 2001).
- **Control:** Esta variable se refiere a la periodicidad y la forma como la empresa y los líderes ejercen el control sobre los trabajadores. A través del control la organización logra establecer si el trabajo realizado cumple o no con los objetivos de la misma (Esparragoza, Sánchez, & Martínez, 2014, pág. 287).
- **Comunicación:** La comunicación organizacional puede ser considerada pilar fundamental en la gestión de la dirección estratégica empresarial, esta conlleva que los flujos de información en la empresa sean mayores y más eficientes, lo que les facilita convertirse en conocimiento, innovaciones y valor agregado a través del aprendizaje organizacional, como elementos fundamentales de las competencias distintivas y ventajas competitivas de cualquier organización, que de la mano del clima y la cultura organizacional facilitan incrementar la productividad y la competitividad.

Likert citado por (Sandoval, 2004) mide la percepción del clima organizacional en 8 dimensiones:

- **Los métodos de mando:** La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados dentro de la organización.
- **Las características de las fuerzas motivacionales:** Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- **Las características de los procesos de comunicación:** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
- **Las características de los procesos de influencia:** La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- **Las características de los procesos de toma de decisiones:** La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
- **Las características de los procesos de planificación:** La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- **Las características de los procesos de control:** El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- **Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:** La planificación, así como la formación deseada.

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1 Tipo de Investigación

#### 6.1.1 Investigación Descriptiva

El presente estudio se complementa mediante una investigación Descriptiva en el cual se caracteriza al personal de manera directa, y permitirá conocer el entorno del clima organizacional en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, puesto que este estudio se aplica en investigaciones del comportamiento y además de ser aplicada en un contexto muy particular de carácter cotidiano en la investigación.

### 6.2 Enfoque de la Investigación

El presente proyecto de investigación tiene un enfoque mixto, permite recabar la información necesaria dentro de la organización y caracterizar los resultados obtenidos.

### 6.3 Métodos

- **Método Científico:** El método científico permitirá fundamentar esta investigación en un procedimiento ordenado y lógico continuo para descubrir los conocimientos verdaderos de una ciencia; permitiéndonos conocer la realidad desde el punto de vista teórico comparando lo ideal y lo real de la situación actual.
- **Método Analítico- Sintético:** Para examinar y demostrar si el personal de cada área de trabajo cumple con los estándares de la institución a través de encuestas y entrevistas, para así concluir con los resultados encontrados en la aplicación de encuestas y poder plantear las conclusiones y recomendaciones.

- **Método Descriptivo:** Sirve para describir, situaciones relacionadas en base a la investigación, que servirán para complementar el clima organizacional de manera descriptiva.

## 6.4 Población

### 6.4.1 Población de Estudio

El Universo de estudio en la presente investigación es de 43 Funcionarios/as que trabajan dentro de las instalaciones, en un horario de 8 AM a 17 PM en la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”, Año 2018”.

### 6.4.2 Características de la Población

**Tabla 2.**  
*Características de la Población*

| Personal   | Normativa | Total     |
|--|-----------|-----------|
| Dirección Distrital Loja   | LOSEP     | 1         |
| Secretaria   | LOSEP     | 1         |
| Gestión Interna Administrativa Financiera Distrital                        | LOSEP     | 15        |
| Gestión Interna de Comunicación Social y Participación Ciudadana Distrital | LOSEP     | 3         |
| Gestión Interna de Asesoría Jurídica Distrital                             | CT        | 2         |
| Gestión Interna de Planificación y Gestión Estrategita Distrital           | LOSEP     | 2         |
| Gestión Interna de Promoción y Movilidad Social Distrital                  | LOSEP     | 2         |
| Gestión Interna de Trabajo Social Distrital                                | LOSEP     | 7         |
| Gestión Interna de Servicios y Atención Distrital                          | LOSEP     | 10        |
| <b>TOTAL</b>   |           | <b>43</b> |

**Fuente:** Dirección Distrital “MIES” *Departamento de Talento Humano*

**Elaborado por:** karen Santander

## **6.5 Técnicas**

- **Encuesta:**

Mediante la encuesta se recopila información a través de un formulario estructurado con preguntas con la finalidad de recabar de forma escrita datos importantes y significativos durante la investigación, y se aplicara a toda la población objetivo de estudio.

- **Entrevista:**

Esta técnica será aplicada al jefe departamental de Talento Humano y del área Jurídica de la Dirección Distrital 11D01-Loja del Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”.



## 8. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

### 8.1 Presupuesto

| Presupuesto para la elaboración de la investigación |                                       |               |
|---|---------------------------------------|---------------|
| Cantidad  | Descripción                           | Valor Total   |
| 1   | Materiales de oficina en general      | 100,00        |
| 1   | Adquisición de textos                 | 150,00        |
| 1   | Utilización de Internet               | 80,00         |
| 1   | Impresión y fotocopias de documentos  | 80,00         |
| 1   | Movilización                          | 170,00        |
| 1   | Edición e impresión del informe final | 60,00         |
| 1   | Empastado de la tesis                 | 35,00         |
| 1   | Imprevistos                           | 30,00         |
|   | <b>Total</b>                          | <b>705,00</b> |

**Fuente:** Materiales y Recursos Utilizados

**Elaborado por:** Karen Santander

### 8.2 Financiamiento

El financiamiento del proyecto será en forma total cubierto por la investigadora.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogota : Nomos S. A.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. 29. Quito, Ecuador .
- Dávila & Nuñez. (11 de Diciembre de 2017). Clima Organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte Chiclayana basado en el modelo de Litwin y Stringer. Chiclayo.
- David, Sánchez & Domingo. (2014). Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos: evidencia empírica de la zona norte de Colombia . *Universidad & Empresa*, 287.
- Davis & Newstrom. (2017). Conceptos de Liderazgo. En C. García, Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior (pág. 138). Toronto.
- Estevan Rosa (2015). *Relaciones interpersonales y desarrollo humano*. Castellón de la plana : Servicio de Comunicación y Publicaciones Universitaria Jaume I - 12071 Castellón de la plana.
- Fidel & Godoy. (2012). Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia. *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 41.
- Karol & John. (2011). Clima organizacional con relacion a la motvacion y la calidad de vida laboral en los empleados de la *E.S.E. Hospital local Arjona*. Cartagena.
- Laura, Oscar & Luna. (2013). Condiciones de Trabajo que Impactan a la Vida Laboral. *Salud Uninorte, vol. 29, núm. 3* , 547.
- Lara, M. (2016). El salario y exedente en México. *El horizonte del salario desde cinco puntos cardinales* . México: GISE Grupo de Investigación Sobre el Salario y el Empleo.
- Lira Miguel. (s.f.). Servicio de seguridad y salud en el trabajo. *ERGONOMÍA EN OFICINAS*. Perú: Ministerio de Energía y Minas.
- Litwin & Taguiri. (19 de Agosto de 2016). El origen del clima organizacional, desde uns perspectiva de las escuelas de la administración: *Una Aproximación*. Obtenido de Clima Organizacional: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>

- María, Nelly & Carlos. (14 de Octubre de 2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación de Chile . Chile : Edición Vol. 30 N° 52 .
- Martha Guillén. (2006). Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional . *Scielo* .
- María Guevara. (2015). La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización. Bogotá, Colombia: Universidad Militar de Nueva Granada .
- Mónica & Yilén. (05 de Febrero de 2014). El Clima Laboral de cara a la Investigación Criminal . Universidad de Manizales .
- María Sandoval. (2004). *Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional*. Tabasco : Hitos de Ciencias Económico Administrativas .
- Morales Claudia (Junio de 2014). "Toma de Decisiones y productividad laboral"(Estudio Realizado con el área de salud de Quetzaltenango). Quetzaltenango: Presentada a Coordinación de Facultad de Humanidades .
- Moreira L. (2016). Clima Organizacional en la Educación Superior, Ecuador . *Dominio de las Ciencias* , 299.
- Nova Angela. (2014). Liderazgo y Clima Laboral. Bogota, Colombia .
- Olga & María (2002). *La carga mental del trabajo*. Madrid: C/ Torrelaguna, 73 - 28027 Madrid .
- Pinto & Jara. (2006). Lineamientos estratégicos para optimizar el clima organizacional en las áreas de administración y mantenimiento de la empresa Benton Vinccler C.A., MATURÍN, ESTADO MONAGAS . Maturín .
- Pablo Giovannone. (Mayo de 2011). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg Un estudio Empírico* . Obtenido de Factores Higiénicos  
: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/22438/Documento\\_completo.pdf?sequence=2](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/22438/Documento_completo.pdf?sequence=2)
- Solarte Mónica. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual . *Cuadernos de Administración* , 46.

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| CARATULA.....   | i  |
| CERTIFICACIÓN.....  | ii |
| AUTORÍA.....  | ii |
| CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS.....   | iv |
| DEDICATORIA.....  | v  |
| AGRADECIMIENTO.....   | vi |
| 1. TÍTULO.....  | 1  |
| 2. RESUMEN.....   | 2  |
| ABSTRACT.....   | 3  |
| 3. INTRODUCCIÓN.....  | 4  |
| 4. REVISIÓN DE LITERATURA.....  | 7  |
| 4.1 Marco Legal.....  | 7  |
| 4.1.1. Constitución de la República del Ecuador 2008.....                   | 7  |
| 4.1.2. Ley Orgánica del Servicio Público. ....                              | 8  |
| 4.1.3. Código de Trabajo.....   | 11 |
| 4.2 Marco Institucional .....   | 12 |
| 4.2.1. Ministerio de Inclusión Económica y Social “MIES”. ....              | 12 |
| 4.2.1.1. Antecedentes.....  | 12 |
| 4.2.1.2. Dirección Distrital del “MIES”, Loja.....                          | 13 |
| 4.2.1.3. Misión y Visión de la Dirección Distrital “MIES”.....              | 13 |
| 4.2.1.4. Valores institucionales del “MIES”. ....                           | 14 |
| 4.2.1.5. Niveles Desconcentrados de la Dirección Distrital del “MIES”. .... | 15 |
| 4.2.1.6. Estructura Orgánica de las Direcciones Distritales.....            | 17 |
| 4.2.2. Estatuto Orgánico por procesos del “MIES”. ....                      | 18 |
| 4.3 Marco Conceptual .....  | 18 |
| 4.3.1. Cultura Organizacional. ....   | 18 |
| 4.3.1.1. Tipos de Cultura Organizacional. ....                              | 19 |
| 4.3.2. Clima Organizacional.....  | 20 |
| 4.3.3. El Clima Organizacional en el Sector Público. ....                   | 22 |
| 4.3.4. Funciones del Clima Organizacional. ....                             | 23 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>4.3.5. Teorías relacionadas al Clima Organizacional.....</b>             | <b>27</b> |
| 4.3.5.1. <i>Teoría de Motivación de Higiene de Frederick Herzberg</i> ..... | 28        |
| 4.3.5.2. <i>Teoría de Rensis Likert y Litwin y Stringer</i> .....           | 31        |
| <b>4.3.6. Factores que Condicionan el Trabajo .....</b>                     | <b>35</b> |
| <b>4.3.6.1. Condiciones Ambientales.....</b>                                | <b>35</b> |
| 4.3.6.1.1 <i>Satisfacción Laboral</i> .....                                 | 35        |
| 4.3.6.1.2 <i>Riesgos Laborales</i> .....                                    | 35        |
| 4.3.6.1.3 <i>La Carga de Trabajo</i> .....                                  | 43        |
| <b>4.3.6.2. Condiciones Ergonómicas. ....</b>                               | <b>43</b> |
| <b>4.3.6.3. Condiciones Económicas.....</b>                                 | <b>46</b> |
| <b>4.3.7. Variables que Inciden en el Clima Organizacional.....</b>         | <b>47</b> |
| 4.3.7.1. <i>Estructura</i> .....  | 48        |
| 4.3.7.2. <i>Cooperación</i> .....   | 48        |
| 4.3.7.3. <i>Liderazgo</i> .....   | 49        |
| 4.3.7.4. <i>Toma de Decisiones</i> .....                                    | 50        |
| 4.3.7.5. <i>Relaciones Interpersonales.</i> .....                           | 50        |
| 4.3.7.6. <i>Motivación</i> .....  | 50        |
| 4.3.7.7. <i>Control.</i> .....  | 51        |
| 4.3.7.8. <i>Comunicación.</i> .....   | 51        |
| <b>5. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>   | <b>52</b> |
| <b>5.1 Materiales .....</b>   | <b>52</b> |
| <b>5.2 Métodos.....</b>   | <b>52</b> |
| <b>5.3 Técnicas .....</b>   | <b>52</b> |
| <b>5.3.1 Encuesta.....</b>  | <b>53</b> |
| <b>5.3.2 Entrevista .....</b>   | <b>53</b> |
| <b>5.3.3 Población.....</b>   | <b>54</b> |
| <b>5.4 Metodología.....</b>   | <b>54</b> |
| <b>5.4.1 Escala de Likert.....</b>  | <b>54</b> |
| <b>5.4.2 Alfa de Cronbach.....</b>  | <b>55</b> |
| <b>6. RESULTADOS.....</b>   | <b>58</b> |
| <b>7. DISCUSIÓN.....</b>  | <b>77</b> |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 7.1 Objetivo E.1.....   | 78  |
| 7.2 Objetivo E. 2.....  | 89  |
| 8. CONCLUSIONES.....    | 93  |
| 9. RECOMENDACIONES..... | 93  |
| 10. BIBLIOGRAFÍA.....   | 96  |
| 11. ANEXOS .....        | 100 |

## ÌNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Niveles Desconcentrados de la Dirección Distrital “MIES” Loja..... | 16 |
| Tabla 2. Clasificación de los Factores de Riesgo Laborales.....             | 37 |
| Tabla 3. Niveles de Ruido aproximado en máquinas de oficina .....           | 38 |
| Tabla 4. Recomendaciones termo climaticas para el trabajo en oficinas ..... | 38 |
| Tabla 5. Condiciones Ergonòmicas .....                                      | 45 |
| Tabla 6. Escala de Remuneración del Sector Pùblico .....                    | 47 |
| Tabla 7. Escala de Medición según Likert .....                              | 54 |
| Tabla 8. Criterio para evaluar el coeficiente alfa de Cronbach.....         | 56 |
| Tabla 9. Cálculo de Alfa de Cronbach.....                                   | 57 |

## ÌNDICE DE FIGURAS

|  |           |
|--|-----------|
| <i>Figura 1. Valores Institucionales del "MIES".....</i>                           | <i>14</i> |
| <i>Figura 2. Niveles Desconcentrados de la Dirección Distrital del "MIES".....</i> | <i>15</i> |
| <i>Figura 3. Estructura Orgánica de las Direcciones Distritales.....</i>           | <i>17</i> |
| <i>Figura 4. Teorías relacionadas al Clima Organizacional.....</i>                 | <i>27</i> |
| <i>Figura 5. Teoría de Motivación de Higiene de Frederick Herzberg.....</i>        | <i>28</i> |
| <i>Figura 6. Teoría de Rensis Likert.....</i>                                      | <i>31</i> |

|   |    |
|---|----|
| <i>Figura 7. Ubicación adecuada de las luminarias y ventanas en relación al puesto de trabajo</i> ..... | 39 |
| <i>Figura 8. Variables del Clima Organizacional</i> .....   | 48 |
| <i>Figura 9. Edad</i> .....   | 58 |
| <i>Figura 10. Sexo</i> .....  | 59 |
| <i>Figura 11. Satisfacción Laboral</i> .....  | 60 |
| <i>Figura 12. Factores Físicos</i> .....  | 61 |
| <i>Figura 13. Factores Químicos</i> .....   | 62 |
| <i>Figura 14. Factores Biológicos</i> .....   | 63 |
| <i>Figura 15. Factor Psicosocial</i> .....  | 64 |
| <i>Figura 16. Carga de Trabajo</i> .....  | 65 |
| <i>Figura 17. Condiciones Ergonómicas</i> .....   | 66 |
| <i>Figura 18. Condiciones Económicas</i> .....  | 67 |
| <i>Figura 19. Factores que Condicionan el Trabajo</i> .....   | 68 |
| <i>Figura 20. Cooperación</i> .....   | 69 |
| <i>Figura 21. Liderazgo</i> .....   | 70 |
| <i>Figura 22. Toma de Decisiones</i> .....  | 71 |
| <i>Figura 23. Relaciones Interpersonales</i> .....  | 72 |
| <i>Figura 24. Motivación</i> .....  | 73 |
| <i>Figura 25. Control</i> .....   | 73 |
| <i>Figura 26. Comunicación</i> .....  | 74 |
| <i>Figura 27. Estructura</i> .....  | 75 |
| <i>Figura 28. Variables del Clima Organizacional</i> .....  | 75 |

## ÌNDICE DE ILUSTRACIONES

|  |     |
|--|-----|
| <i>Ilustración 1. Dirección Distrital 11D01- Loja del “MIES”</i> ..... | 116 |
| <i>Ilustración 2. Encuesta a analista de TIC’s</i> .....               | 117 |
| <i>Ilustración 3. Encuesta a Balcòn de Servicios</i> .....             | 117 |
| <i>Ilustración 4. Encuesta a Conductor Administrativo</i> .....        | 117 |

|  |            |
|--|------------|
| <i>Ilustración 5. Cajas de Archivo.....</i>                              | <i>117</i> |
| <i>Ilustración 6. Encuesta a Secretaria Distrital.....</i>               | <i>117</i> |
| <i>Ilustración 7. Encuesta a Analista Administrativa Financiera.....</i> | <i>117</i> |
| <i>Ilustración 8. Encuesta a Unidad de Servicios Sociales .....</i>      | <i>118</i> |
| <i>Ilustración 9. Encuesta a Analista de Discapacidades.....</i>         | <i>118</i> |

## ÌNDICE DE ANEXOS

|  |            |
|--|------------|
| <b>Anexo 1. Formato de la Encuesta.....</b>                          | <b>99</b>  |
| <b>Anexo 2. Formato de la Entrevista.....</b>                        | <b>105</b> |
| <b>Anexo 3. Condiciones Ambientales ( Satisfacción Laboral).....</b> | <b>106</b> |
| <b>Anexo 4. Riesgos Laborales (Factores Físicos) .....</b>           | <b>106</b> |
| <b>Anexo 5. Riesgos Laborales (Factores Químicos) .....</b>          | <b>107</b> |
| <b>Anexo 6. Riesgos Laborales (Factores Biológicos) .....</b>        | <b>108</b> |
| <b>Anexo 7. Riesgos Laborales (Factores Psicosociales) .....</b>     | <b>108</b> |
| <b>Anexo 8. Condiciones Ambientales (La carga de trabajo) .....</b>  | <b>109</b> |
| <b>Anexo 9. Condiciones Ergonómicas.....</b>                         | <b>110</b> |
| <b>Anexo 10. Condiciones Económicas .....</b>                        | <b>111</b> |
| <b>Anexo 11. Variable Cooperación .....</b>                          | <b>111</b> |
| <b>Anexo 12. Variable Liderazgo .....</b>                            | <b>112</b> |
| <b>Anexo 13. Variable Toma de Decisiones .....</b>                   | <b>113</b> |
| <b>Anexo 14. Variable Relaciones Interpersonales .....</b>           | <b>113</b> |
| <b>Anexo 15. Variable Motivación .....</b>                           | <b>114</b> |
| <b>Anexo 16. Variable Control.....</b>                               | <b>114</b> |
| <b>Anexo 17. Variable Comunicación .....</b>                         | <b>115</b> |
| <b>Anexo 18. Variable Estructura.....</b>                            | <b>115</b> |
| <b>Anexo 19. Fotográfico .....</b>                                   | <b>116</b> |
| <b>Anexo 20. Proyecto .....</b>                                      | <b>119</b> |