



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

Calidad de vida laboral desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial. Caso de estudio: empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil.

**AUTORAS:**

Bedor Alvarado, Vilma Patricia  
Mero Cedeño, Alexandra Jessenia

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADAS EN TRABAJO SOCIAL**

**TUTORA:**

ING. MARÍA FERNANDA DE LUCA URÍA

**Guayaquil, Ecuador**

**27 FEBRERO DE 2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Bedor Alvarado, Vilma Patricia y Mero Cedeño, Alexandra Jessenia**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**.

#### **TUTOR (A)**

f. \_\_\_\_\_  
**Mgs. María Fernanda De Luca Uría**

#### **DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_  
**Lcda. Ana Quevedo Terán**

**Guayaquil, a los 27 días del mes de febrero del año 2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

### **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, Bedor Alvarado Vilma Patricia, Mero Cedeño Alexandra Jessenia

#### **DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Calidad de vida laboral desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial. Caso de estudio: empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada de Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 27 días del mes de febrero del año 2020**

#### **LAS AUTORAS:**

f. \_\_\_\_\_  
**Bedor Alvarado Vilma Patricia**

f. \_\_\_\_\_  
**Mero Cedeño Alexandra Jessenia**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **AUTORIZACIÓN**

Nosotras, **Bedor Alvarado Vilma, Mero Cedeño Alexandra**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Calidad de vida laboral desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial. Caso de estudio: empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 27 días del mes de febrero del año 2020**

**LAS AUTORAS:**

f. \_\_\_\_\_  
**Bedor Alvarado Vilma Patricia**

f. \_\_\_\_\_  
**Mero Cedeño Alexandra Jessenia**

## Urkund Analysis Result

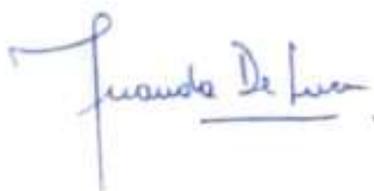
**Analysed Document:** TESIS 8 MARZO VILMA Y ALEXANDRA -FINAL.docx (D65123626)  
**Submitted:** 3/9/2020 3:07:00 PM  
**Submitted By:** vilma\_bedor@hotmail.com  
**Significance:** 2 %

### Sources included in the report:

TRABAJO DE TITULACIÓN ECHEVERRÍA TAYUPANDA 2019.docx (D63717775)  
MOGRO-ZAMBRANO.- URKUND.docx (D62968062)  
tesis 11 agosto .docx (D54787691)  
Tesis Final.docx (D51526329)  
[https://www.researchgate.net/publication/296332260\\_DETERMINANTES\\_DE\\_CALIDAD\\_DE\\_VIDA\\_LABORAL\\_EN\\_LAS\\_PYMES\\_DE\\_GUAYAQUIL\\_ECUADOR](https://www.researchgate.net/publication/296332260_DETERMINANTES_DE_CALIDAD_DE_VIDA_LABORAL_EN_LAS_PYMES_DE_GUAYAQUIL_ECUADOR)  
<https://pdfs.semanticscholar.org/b2d5/9b3d51ebc71d7b72a8fb933f992be947da1e.pdf>Moreno,  
<http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>Ordo  
<https://docplayer.es/87648583-Universidad-tecnica-de-ambato.html>  
<https://core.ac.uk/download/pdf/51196294.pdf>

### Instances where selected sources appear:

15



---

Ing. María Fernanda De Luca Uria. Mgs  
Docente de la Carrera de Trabajo Social

## **Agradecimiento**

En el camino que se recorre para llegar a ser un profesional, intervienen muchas personas que te ayudan de una u otra manera a alcanzar esa meta.

Mi primer ser al que le debo mi agradecimiento es al Señor de los de los Cielos Jehová, quien bendijo cada uno de mis pasos y me ayudó a alcanzar uno a uno mis sueños y metas, quien me fortalece día a día.

A mi psicólogo, jefe y amigo Daniel B. quien me animó a estudiar esta maravillosa carrera.

A mis padres que me apoyaron en todo sentido, para poder lograr mí meta de ser una profesional y amar lo que hago.

A mis hijos Miguel, Diana y Tommy, quienes me estimulaban con sus gestos y palabras, diciéndome que soy su ejemplo a seguir.

A mi compañero de vida, novio, amigo Jimmy P. quien creyó en mí y me apoyó e impulsó en esta carrera para llegar a ser profesional, quien a pesar de todo siempre estuvo allí con una palabra de aliento, con un estímulo, cuando las cosas parecían no ir bien.

A mi amiga Elizabeth quien es la hermana que Dios me regaló, amiga y fiel compañera, que estuvo junto a mí en todo momento.

A mi compañera de tesis, juntas y paso a paso, en la elaboración de la tesis, desarrollamos una hermosa amistad que perdurará.

A nuestra tutora Ing. María Fernanda De Luca Uría, por su valiosa guía y ayuda en la construcción de la tesis.

A mis amigos y seres queridos que estuvieron allí en todo momento y que de una u otra forma me animaron a seguir adelante, para todos ellos mis más sinceros agradecimientos.

Alexandra Jessenia, Mero Cedeño

## **Agradecimiento**

Agradezco principalmente a Dios por darme salud y sabiduría para realizar este trabajo, a mi tutora Ing. María Fernanda De Luca Uría, por sus consejos y enseñanzas, a mi compañera de tesis que en momentos difíciles me brindó su apoyo y me demostró ser una gran amiga y a todas las personas que de diferentes maneras me ayudaron para culminar esta meta.

Vilma Patricia, Bedor Alvarado

## **Dedicatoria**

Dedicó esta tesis a mi hijo Tommy, el compañero que Dios me regaló, por quien lucho día a día, quien es el motor que impulsa mis acciones, y me anima a alcanzar lo que parece inalcanzable, a este jovencito, al que amo con todo mi corazón.

Alexandra Jessenia, Mero Cedeño

## **Dedicatoria**

Dedicado a todas las personas que siempre estuvieron dándome su apoyo, a mi compañero de trabajo Sgto. Sr. Plutarco Sánchez, quién al escuchar mi deseo de estudiar esta carrera me trasladó hasta la universidad y me dijo “empezar, esto es lo más difícil” y ya estoy finalizando mi carrera, a dos mujeres incondicionales Patricia y Luzmila, a quienes admiro y amo con el corazón.

Vilma Patricia, Bedor Alvarado



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**ING. MARÍA FERNANDA DE LUCA URÍA, Mgs**  
TUTORA

f. \_\_\_\_\_

**LCDA. ANA QUEVEDO TERÁN, Mgs**  
DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**LIC. CHRISTOPHER MUÑOZ SÁNCHEZ, Mgs.**  
COORDINADOR DEL ÁREA



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
PERIODO UTE B2D18

**ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN  
TRABAJO DE TITULACIÓN**

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "CALIDAD DE VIDA LABORAL DESDE EL ENFOQUE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA DE ALIMENTOS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2018", elaborado por ella estudiante ALEXANDRA JESSENA MERO CEDEÑO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
MARIA FERNANDA DE LUCA URUA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final 8.14 / 10	8.09 / 10	8.00 / 10	8.05 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	8.10 / 10		

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos,

  
Miembro 1 del Tribunal

  
Miembro 2 del Tribunal

  
Docente Tutor

  
Oponente





UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

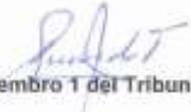
FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.  
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
PERIODO UTE B/2019

**ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN  
TRABAJO DE TITULACIÓN**

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "CALIDAD DE VIDA LABORAL DESDE EL ENFOQUE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA DE ALIMENTOS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2019", elaborado por el/la estudiante VILMA PATRICIA BEDOR ALVARADO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
MARIA FERNANDA DE LUCA URIA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
7.43 /10	7.00 /10	7.00 /10	7.00 /10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	7.30 /10		

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

  
Miembro 1 del Tribunal

  
Miembro 2 del Tribunal

  
Oponente

  
Docente Tutor



## Índice

INTRODUCCIÓN .....	2
CAPÍTULO I.....	4
1.1 Planteamiento del Problema de Investigación. ....	4
1.1.1 Descripción del problema de investigación o problematización..	4
1.2 Antecedentes investigativos .....	8
1.3 Preguntas de Investigación. ....	15
1.4 Objetivo General .....	16
1.5 Objetivos específicos. ....	16
1.6 Justificación. ....	16
CAPÍTULO II.....	19
2.1 Referente Conceptual.....	19
Calidad de vida Laboral.....	19
Beneficios .....	20
Dimensiones que componen la calidad de vida laboral.....	22
Condiciones objetivas .....	22
Medioambiente tecnológico .....	22
Medioambiente contractual .....	23
Medioambiente productivo .....	23
Responsabilidad social.....	25
Responsabilidad social Empresarial (RSE) .....	25

Dimensión económica .....	26
Dimensión medioambiental.....	26
Dimensión social.....	27
Ámbito Externo .....	27
Ámbito Interno .....	28
2.2 Referente Normativo .....	29
2.3 Referente Estratégico.....	35
Planes Estratégicos / Agendas Nacionales.....	35
CAPÍTULO III.....	40
3.1 Metodología de la Investigación .....	40
3.2 Enfoque de la Investigación. ....	40
3.3 Tipo y Nivel de la Investigación. ....	40
3.4 Método de Investigación. ....	41
3.5 Universo, Muestra y Muestreo.....	41
3.5.1 Características de la muestra.....	41
3.5.2 Muestreo .....	42
3.5.3 Criterios muestrales .....	42
3.6 Categorías y Variables de Estudio.....	43
3.6.1 Variables .....	43
3.6.2 Operacionalización de las Variables .....	44
3.7 Formas de recolección de la información .....	44
3.7.1 Técnicas e Instrumentos: .....	44
3.8 Formas de análisis de la información. ....	45

CAPÍTULO IV .....	46
4.1. Resultados de la Investigación. ....	46
4.2. Del Objetivo General .....	46
4.3 De los objetivos específicos .....	46
Medioambiente Físico .....	47
Medioambiente Tecnológico .....	50
Medioambiente Productivo .....	54
Conclusión y Recomendación .....	63
CAPÍTULO V .....	63
CAPITULO V .....	63
5.1 Conclusión.....	63
Bibliografía .....	66
Anexos .....	79
1.2  CONDICIONES OBJETIVAS: MEDIOAMBIENTE FÍSICO .....	80
1.3  Condiciones objetivas: Medioambiente tecnológico. ....	87
1.4  Condiciones objetivas: Medioambiente contractual.....	89

## RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa procesadora de alimentos de la ciudad de Guayaquil, desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial. El estudio surge del análisis del ambiente interno de la Responsabilidad Social Empresarial, que reflejan las condiciones laborales en las que se desenvuelven los trabajadores.

Desde el eje analítico se identifican los factores de las condiciones objetivas y subjetivas que componen la calidad de vida laboral, las cuales fueron analizadas desde 4 medioambientes; físicas, tecnológicas, contractuales y productivas. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con una muestra de 54 colaboradores, en las que se analizaron las condiciones de la calidad de vida laboral, para lo cual se utilizó como instrumento un cuestionario de 46 preguntas, con tres alternativas de respuesta en la escala de Likert, mediante la cual se pudo conocer la percepción de la calidad de vida de los colaboradores.

A través de los resultados de la encuesta realizada, se evidenció que para que la empresa pueda alcanzar la Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito interno, con sus trabajadores, esta debe reforzar aspectos relacionados con las condiciones objetivas, como aspectos salud e higiene laboral, seguridad industrial; así como aspectos subjetivos, de tipo motivacional como incentivos, programas de desarrollo profesional, reconocimiento de aptitudes y habilidades que llevarán a la empresa, no solo a que brinde calidad de vida a sus colaboradores, sino a mejorar esta calidad de vida, y que los trabajadores se sientan satisfechos en la empresa.

**Palabras Claves:** Calidad de vida, Responsabilidad social, Salud e higiene laboral, dimensión interna, en los medioambientes físico, Contractual, productivo, tecnológico.

## **ABSTRACT**

The purpose of the following study is to determine employee's working conditions quality at a food processing plant in the city of Guayaquil, from the Company's Social Responsibility perspective.

The study arises from the Company's Social Responsibility internal analysis, which reflect employee's working conditions. From the analytical perspective objective and related conditions that make up for the employee's working conditions quality are identified. These conditions were analyzed from four perspectives: physical, technological, legal, and productive.

In this context, employee's working conditions quality is reflected in their well-being, as in the well-being of their families.

The study had a quantitative-correlational approach from a sample of 54 employees, in which objective and related conditions regarding employee's working conditions quality. An evaluation tool of a 46-question quiz that consisted of three possible answers in the Likert scale was used, from which a perception of the employee's working conditions were obtained.

Through the survey it was evident that for the company to be able to say that it exercises employee's working conditions quality for their employees, it must reinforce aspects related with objective conditions, such as health, working hygiene, and industrial safety. Likewise, actions are to be observed in regards to related motivational aspects such as incentives, professional development programs, and aptitude and abilities recognizance. Consequently, resulting in improvement in employee's working conditions as well as their quality of life, and morale as a whole.

**Key Words:** Quality of life, Social Responsibility, Health and Working hygiene, internal dimension, Physical environment, Legal, Productive environment, Technological environment.

## INTRODUCCIÓN

El presente tema de investigación, pretende conocer la Calidad de vida Laboral, desde el enfoque del ámbito interno de la Responsabilidad Social Empresarial, para realizar este trabajo se contó con la colaboración de una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil, donde se buscó determinar la calidad de vida laboral de los trabajadores, a través de las percepciones que tienen sobre las condiciones de su entorno laboral.

De acuerdo con Chiavenato (2011), la calidad de vida en el trabajo implica una serie de factores: satisfacción con las labores desempeñadas, posibilidades de ascenso, reconocimientos por resultados organizacionales, salarios, bonificaciones, ambiente laboral estable y seguro, libertad para decidir, participación en asuntos gerenciales, entre otros. (p.289).

A medida en que las organizaciones mejoren las condiciones laborales implementando dentro de sus políticas internas la responsabilidad social empresarial, obtendrán colaboradores más identificados con la empresa, leales y productivos.

En el primer capítulo describiremos el planteamiento del problema, antecedentes de la investigación, su justificación, objetivos generales y específicos, y los datos de la institución.

El capítulo dos, se analizaron los Referente Conceptual, Normativo y Estratégico; en estos referentes se sustentan los temas de esta investigación refiriéndose a conceptos claves como calidad de vida, cultura organizacional, compromiso laboral, bienestar laboral, productividad, satisfacción laboral y administración del tiempo libre, así como las normativas legales para su aplicación.

En el tercer capítulo tenemos la Metodología, donde se explican los métodos que se utilizaron para realizar el presente trabajo de investigación, variables, operacionalización de las variables, la forma de recolección de datos.

El capítulo cuarto, denominado Análisis de Resultados se realiza la interpretación de los datos obtenidos y se relaciona con la información bibliográfica.

Para concluir tenemos el capítulo quinto, donde se exponen las conclusiones mencionándose los resultados de la investigación. También en este apartado se sugirieron oportunidades de mejoras según factores negativos de la misma.

# CAPÍTULO I

## 1.1 Planteamiento del Problema de Investigación.

### 1.1.1 Descripción del problema de investigación o problematización.

La presente investigación busca determinar la calidad de vida laboral de una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil, desde el enfoque de la responsabilidad social empresarial y como su aplicación puede mejorar las labores desempeñadas por los empleados, alcanzando una mayor productividad, eficacia organizacional, así como un mejor nivel de vida para los miembros de la empresa.

La actividad de la empresa de estudio es el procesamiento de alimentos para su posterior exportación. Consta de 255 empleados, actualmente no tiene implementado entre sus políticas empresariales un plan de responsabilidad social. Las certificaciones que posee son; BMP, FDA, FSSC2200, HACCP, BASC, CSA GLUTEN FREE, NGMO CERT, KOSHER.

La empresa ha mostrado interés en mejorar la calidad de vida laboral en el ambiente interno. Lo cual marca las pautas de comportamiento de la organización y, con ello la calidad de vida de sus colaboradores y su producción, por lo que se considera a futuro la implementación de la RSE.

Según menciona Che (2006) citado de (Huerta & et, 2011) “La evolución de la calidad de vida laboral comienza a finales de 1960, época en la cual se enfatizó en las dimensiones humanas del trabajo y cuyos estudios se enfocaron principalmente sobre la calidad de la relación entre el trabajador y su ambiente laboral” (p.663).

La calidad de vida laboral es uno de los cuatro ámbitos a cumplir para que una empresa sea considerada socialmente responsable, pues no se trata solo de pagar el salario a un empleado a tiempo, sino impulsar su desarrollo integral y hacer que su vida familiar armonice con su trabajo, convirtiéndose en un punto clave para el desarrollo de la organización y su sostenibilidad (Barroso F. , 2012).

Según menciona (Granados I., 2011) La calidad de vida en el trabajo no tiene que ver únicamente con las condiciones físicas del entorno laboral ni tampoco a la parte subjetiva de los trabajadores, sino que se concreta en la relación del trabajador con su contexto (p.224).

A continuación, se expondrán diversas definiciones asociados a la calidad de vida laboral:

Para el Consejo Mundial de empresas para el desarrollo sostenible, WBCSD (siglas en inglés) (2002) define la responsabilidad social como: “el compromiso que asumen las empresas para contribuir al desarrollo económico, social, ambiental y sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida” citado de (Puentes y Velasco, 2016, p. 9).

Según Corrales (2011), la Organización de Normalización Internacional (ISO) vincula a la RSE con la sostenibilidad en tres dimensiones que son: la económica, medioambiental y social ,citado de (Morán & et, 2016).

Fernández (2011) aborda la relación de la RSE con la dimensión económica. Las compañías son retadas a cambiar su forma de producir alineándola con el uso adecuado de los recursos, lo cual es beneficioso para el ecosistema, y con la reducción de costos empresariales, así como a la creación de nuevas plazas de trabajo.

Por su parte Guiber(2009), señala que en la dimensión social, la empresa se enfoca en la creación de nuevas formas de trabajo y en el desarrollo de estilos de vida sostenible para los trabajadores y sus familias.

Para el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) la dimensión social interna, implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos (Ibarra, Casas, & Olivas, 2011).

Según Bangochea (2010), el medio ambiente es la fuente de recursos naturales que desde el ámbito económico es el determinante para los asentamientos humanos y las decisiones empresariales.

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (**AECA**) (2003, según cita Alonso I; Nuñez, M 2005) plantea que la importancia de la RSE, radica en el compromiso que la empresa tenga con los grupos de interés quienes son afectados por la actividad empresarial en tres dimensiones, social, económica y ambiental. Esta actuación tiene dos ámbitos uno interno y otro externo (Nuñez & Alonso, 2005).

El ámbito externo comprende retribución de las empresas hacia grupos de interés (protección al medio ambiente, reciclaje, acciones en beneficio de una determinada comunidad) (Barros & et, 2015).

El ámbito interno de la RSE, comprende los colaboradores y su entorno: condiciones laborales adecuadas, capacitación de empleados, clima organizacional y salud ocupacional empresarial.

Según cita (Puentes & Velasco, 2016) (p.121) el ámbito interno hace referencia a las prácticas responsables dentro de la empresa y que afecta especialmente a los empleados como son la salud, la seguridad, la gestión de los recursos humanos (Castro & Guaranga, 2018).

Además la RSE desde el ámbito interno busca satisfacer las necesidades de los colaboradores, defender sus derechos laborales, y mejorar sus condiciones de trabajo, capacitación, intervención con sus familias. Esto a través de acciones encaminadas a mejorar su calidad de vida tanto en el área familiar, social y económica; considerando que el trabajo en equipo de estos colaboradores satisfechos aportan a la consecución de los objetivos organizacionales identificándolos con la misión y visión de la empresa (Montero, 2012).

Asimismo en el ámbito interno, el principio de respeto a los derechos humanos consiste en que una organización debería respetar estos derechos y

reconocer tanto su importancia como su universalidad. Una organización deberá promover el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones, cuando la ley de manera particular o su implementación no proporcionen la protección adecuada (Camacho, 2015).

En los dos ámbitos es necesario identificar los grupos de interés, también conocidos como Stakeholders que, según El Código de la Empresa Sostenible (2002) están clasificados en tres grandes tipos o niveles: nivel circunstancial, se refiere a los grupos de interés que son de carácter imprescindibles como son empleados, accionistas e inversores, socios estratégicos. El segundo nivel es el contractual, grupos de interés con los que la empresa mantiene un contrato formal, compuesto por: clientes, proveedores, contratistas e instituciones financieras. Por último, el nivel contextual compuesto por grupos de interés que aportan credibilidad a las actuaciones de la empresa: administración, creadores de opinión y conocimiento y la comunidad local (Nuñez & Alonso, 2005).

Para Puterman (2010) la norma ISO 26000, “es una herramienta que ayuda a las empresas y demás entidades a incorporar la Responsabilidad Social como un principio de buena gestión”.

La Norma ISO 26000 posee siete principios establecidos por la norma que guía la aplicación de la RSE, las de conductas, entre las que están: La rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético; y las que se refieren al respecto, tales como: al principio de legalidad, a los derechos humanos, a la normativa internacional del comportamiento, y por último respecto a los intereses de la parte interesada (Montero, 2012, p. 111-113).

En cuanto a la salud, vista desde el enfoque de la RSE, busca cuidar la salud de los colaboradores y desarrollar ambientes saludables, pues ambos frentes son inseparables, fomentando la salud psicosocial y física actuando de forma preventiva en favor de los trabajadores. La salud en el lugar de trabajo no es solo cumplir la normativa sino también se debe fomentar que las empresas e instituciones contribuyan de manera activa a la mejora de la salud mental, al

bienestar de sus trabajadores, teniendo en cuenta sus necesidades y el diseño saludable de los lugares de trabajo (Gil, 2012).

En el Ecuador las primeras empresas en implementar el RSE fueron las multinacionales, segmentos de exportadoras, empresas extractivas privadas y nacionales y de manera escasa en las pymes (Morán & et, 2016).

De acuerdo con Morán, Rodríguez, Torres, Aguilar y Villalta (2016). En latinoamérica la cuestión de la RSE empiezan a partir de estudios de la Fundación Avina y Korin (2011) y Alonso (2006) en conjunto con la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL), que realizaron investigaciones en Chile, Colombia y Ecuador. El estudio destaca a Chile como líder en avance en RSE en América Latina, en lo que se refiere a calidad de vida de sus colaboradores, seguida por Colombia, donde predomina la filantropía tradicional como parte de las acciones del Estado. Mientras que Ecuador es considerado, según este análisis, como uno de los países con menor permeabilidad nacional en el modelo, aunque si consta de participación por organizaciones y redes formadas por sociedad civil y empresariales, destacándose en los tres países, el empresariado con responsabilidad social de acuerdo a la globalización y los mercados internacionales (Morán, et al., 2016, p.24).

Actualmente Ecuador forma parte de la red de mapeo de organizaciones promotoras de la RSE en América Latina conformada por asociaciones civiles y organizaciones empresariales (Morán & et, 2016).

## **1.2 Antecedentes investigativos**

A partir de la revisión bibliográfica, se han determinado antecedentes investigativos relacionados con la calidad de vida laboral desde la perspectiva de la RSE, en su ámbito interno.

En su investigación “La responsabilidad social de empresas en el sector cuero-calzado y su disposición a compartir los beneficios con los colaboradores” (Barroso & Gonzalo, 2014) se muestra el análisis realizado a

250 empresas del sector industrial del estado de Guanajuato, entre las que se encuentran 37 del sector cuero-calzado, de las cuales se eligió a 11 para profundizar el estudio.

Con base en la Teoría de la Acción Razonada (Ajzen1985), el presente estudio explora las actitudes que prevalecen en empresarios y directivos del calzado en la ciudad de León hacia la RSE, y su disposición a incorporar buenas prácticas de ésta; se aplicaron once entrevistas a profundidad en igual número de empresas; además se aplicó un cuestionario basado en la Norma ISO 26000:2010, en los indicadores del CEMEFI (2009) y de Acción Empresarial (2001) a fin de conocer las actitudes de los entrevistados hacia la RSE, en los rubros ética empresarial, calidad de vida laboral (Barroso & Gonzalo, 2014).

En el análisis se utilizó como herramientas, la encuesta EIEBAC (Estrategias Institucionales en la economía basada en el conocimiento) y entrevistas a profundidad. Desde la Teoría de la Acción Razonada (Ajzen 1985), se concluye que las conductas descritas por los empresarios y directivos entrevistados, se orientan hacia una actitud favorable para la implementación de la RSE en empresas de calzado, ya que se encontraron creencias que apoyan la actuación hacia la concientización de acciones responsables socialmente, sin embargo se tendrá que modificar en este aspecto la percepción negativa que se tiene sobre las experiencias vividas con organizaciones empresariales del gremio y que puede influir en la conclusión de acciones en un nivel más amplio. En contraste, las empresas medianas y pequeñas no manifiestan de manera formal y específica la aplicación de la RSE en sus empleados (Barroso & Gonzalo, 2014).

Huerta et al. (2011) En su artículo “Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales” el objetivo es determinar la relación que tiene la calidad de vida laboral sobre los resultados que alcanzan las organizaciones.

La investigación persigue dos objetivos, el más relevante es de realizar una revisión teórica sobre la calidad de vida laboral, bajo el marco de la responsabilidad social corporativa (RSC), además de analizar la relación e influencia que posee la calidad de vida laboral sobre los resultados

empresariales (RE) obtenidos por las empresas chilenas donde se realizaron los estudios (Huerta & et, 2011).

En esta investigación se utilizaron bases de datos como fuentes de información: La Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). Esta base de datos contiene información desde el año 2003 al año 2006, referentes a Empresas Chilenas que están afiliadas a la ACHS y que tienen su casa matriz en Santiago de Chile. Específicamente, posee datos tales como: Accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, accidentes en el trayecto, si poseen o no poseen comité paritario y departamento de prevención, además de sus tasas de cotización normal y adicional. Variables que permitirán medir “La calidad de vida laboral” (Huerta & et, 2011).

Los resultados del estudio, que utilizó como método de investigación la encuesta a los trabajadores, confirmaron la hipótesis, esto es que la calidad del clima laboral y la productividad de una empresa están íntimamente ligados, e influye positivamente en los resultados de las empresas.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo, con un modelo fenomenológico, en el cual se realizó la técnica de la observación del contexto del lugar de estudio, se utilizaron unas técnicas de recolección de información como ficha bibliográfica, diario de campo, guías de preguntas, para dar respuesta a los objetivos y al problema planteado. Estas técnicas permitieron conocer los puntos de vista de los colaboradores y analizar sus puntos de vista de acuerdo al modelo fenomenológico. Se toma de la población de estudio, 6 colaboradores de la parte operativa y dos de la parte administrativa.

En el resultado de la investigación se logra identificar las funciones del trabajador social de acuerdo a diversos autores que hablan del tema, respecto al área de bienestar laboral, la seguridad laboral y la recreación, son beneficios que brinda la empresa, sin embargo, hay una falencia en cuanto al acompañamiento individual, por parte del área administrativa, su opinión es solo querer con la empresa una relación laboral (Díaz, 2017, p.58).

En el artículo “Responsabilidad Social empresarial, calidad de vida y Trabajo Social” (Rodríguez, 2008) pretende a partir de un caso de estudio, ofrecer algunos elementos para analizar este tipo de iniciativas (RSE), desde parámetros sociales que faciliten la valoración de los mismos y la posibilidad de generar propuestas desde un enfoque social.

Este artículo presenta la investigación de un caso de acompañamiento y asesoría legal realizado al programa “Su casa como nueva paso a paso”, durante los años 2005 y 2006, en donde surgen interrogantes que ameritaban un proceso de investigación para los diferentes tipos de aristas relacionados con la RSE.

Se realizó un análisis de tipo exploratorio, revisando su bibliografía y construyendo una matriz a partir de la cual se revisaron los planteamientos de las personas entrevistadas, entre ellas estuvieron personas de la empresa, de la comunidad vinculadas al programa, y académicos de distintas universidades nacionales e internacionales.

El artículo tiene como objetivo presentar una propuesta metodológica a partir del cual se puedan revisar el impacto de programas de RSE, para lo cual se desarrolla una matriz que evidencia el resultado de los impactos de programas de RSE en la calidad de vida de los actores participantes, haciendo énfasis en la comunidad vinculada como los líderes y promotoras.

Se realiza una reflexión, al espacio de profesionales de las áreas sociales, en especial la labor de los trabajadores sociales en la empresa privada y su resultado en implementar la RSE.

Este proceso solo es un referente de análisis frente a la temática tratado (RSE) permitiendo identificar ideas importantes en la lectura de este tipo de programas/ y o estrategias desde la mirada social.

En la tesis “Análisis de la productividad del cliente interno basado en un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial a la empresa KMOTOR S.A.” (Aguilar, Pedro, & Ramos, 2013) Analiza si la responsabilidad social empresarial contribuirá al aumento de la productividad de los empleados de la empresa KMOTOR S.A.

El método para la recolección de datos en la compañía respecto al tema de RSE, fue a través de encuesta, observación y entrevista, para detectar el grado de insatisfacción y productividad de los trabajadores, variables influenciadas por la desigualdad en la remuneración entre otras causas.

Los resultados de las encuestas arrojaron que muchos de los empleados no se sienten a gusto con el cargo que desempeñan y las funciones que éstas realizan. El 41% de los trabajadores realizan las tareas por cumplir con el trabajo encomendado, siendo esta muestra solo receptiva es decir recibir órdenes y cumplirlas mas no hacerlas proactivamente, En conclusión los trabajadores en general concuerdan que mejoraría su productividad si la empresa analizada, obtuviera un modelo de gestión basada en responsabilidad Social hacia los empleados, manteniendo seguridad laboral, incluyendo a su fuerza de trabajo con un mejor ambiente laboral y una remuneración justa de acuerdo a las actividades que ellos realizan (Aguilar, Pedro, & Ramos, 2013).

En el siguiente trabajo de análisis “Propuesta de indicadores de Responsabilidad Social Preventiva” (Nuñez & Alonso, 2005) se analiza la identificación y clasificación de los grupos de interés, sus demandas particulares en materia preventiva y las actuaciones u objetivos que las organizaciones en base a demandas deberían mantener, para dichas actuaciones la empresa necesita una herramienta fiscal de control interno que permita su seguimiento.

La herramienta a utilizar es un cuadro de indicadores, donde se ofrece una imagen detallada del comportamiento social de la empresa en materia preventiva y para la comunidad con la que involucra, desde la perspectiva económica, jurídica y social. La empresa evalúa económicamente la gestión preventiva con el cumplimiento de la legislación vigente y la adopción de códigos de buena conducta en materia preventiva favoreciendo condiciones adecuadas de Seguridad y Salud para los trabajadores.

El estudio de esta área desde la gestión interna permitió identificar dos tipos de actuaciones en materia preventiva, las que se desarrollan para responder a las exigencias normativas y aquellas de naturaleza voluntaria cuyo motor,

en la mayoría de los casos es la necesidad de mostrar unos resultados favorables a los grupos de interés con los que la empresa se relaciona, mediante la divulgación de la denominada Memoria de Sostenibilidad.

En la investigación “Responsabilidad social y buen clima laboral: una fórmula ganadora” de los autores Del Castillo y Yamada (2008) plantean analizar el rol estratégico que desempeña la gestión actual del talento humano en las organizaciones del Perú, la articulación con principios por los que se inspira la responsabilidad social empresarial y la gestión de sus grupos de interés. Para el estudio se tomaron siete de las mejores empresas del país (Backus, Cormin, Interbank, Kimberly Clark, Marriot, Nextel y Profuturo) de diversos sectores productivo (p.9).

Los directivos responsables brindaron información de cada caso presentado, de las entrevistas realizadas. En conclusión, las empresas objeto de estudio comparten una visión común sobre su función en el progreso del país y en el de sus habitantes (Del Castillo y Yamada, 2008, p.10,74).

La metodología utilizada de los autores Del Castillo y Yamada (2008) muestra las “(...) acciones o programas que, a decir de los protagonistas de cada una de las empresas, han sido clave para lograr resultados positivos en la gestión de su equipo humano” (p.33).

Las empresas estudiadas contribuyen al contexto nacional fortaleciendo la cultura de la valoración del recurso humanos, factor que va acorde con los negocios considerados exitosos, destacándose de ellas factores que les han permitido ser reconocidas como buenas corporaciones (Del Castillo & Yamada, 2008, p.70).

Estas organizaciones, miden su clima organizacional varias veces al año, pues lo consideran, una oportunidad para en un futuro, promover e innovar el talento humano. Las personas entrevistadas desde sus diferentes niveles han dado su opinión con respecto a la relación con los directivos de las empresas, sus compañeros de trabajo y con la empresa a la que pertenecen, obteniendo

como resultado de esta evaluación del clima organizacional de las empresas de estudio, que se consideran orgullosas de compartir con el público (Del Castillo y Yamada, 2008, p. 72).

En estas personas es valorado los colaboradores y sus familias, son flexibles en cuanto a la dedicación al trabajo y la presencia de familiares, la empresa prioriza la tranquilidad emocional de sus trabajadores, con el fin de que estos se concentren en su trabajo (Del Castillo y Yamada, 2008, p. 73).

En su artículo de investigación (Garavito, 2007) tiene como objetivo analizar la razón por la cual en el Perú los programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se orientan fundamentalmente a temas relacionados con la comunidad y el medio ambiente, y dan menos atención al tema laboral, teniendo como resultado después de una revisión exhaustiva teórica del tema y un análisis de las políticas de RSE en el Perú.

La razón por el poco interés de políticas en el ámbito laboral se debe a la falta de demandas de la sociedad por dichas políticas, en el que se plantea la existencia de una jerarquía de necesidades sociales en las que priorizan el alivio de la pobreza y en los problemas ambientales, dejando en último plano la ejecución de las políticas de RSE. En general se observa que los salarios promedios, las condiciones de trabajo y el respeto a los derechos laborales no son una prioridad en el contexto empresarial peruano.

La realidad ecuatoriana en su trabajo investigativo (Fajardo, 2018) en su trabajo de investigación sobre “Responsabilidad Social empresarial en el Ecuador” analiza la aplicación y no aplicación de la RSE, beneficio para su imagen corporativa y su impacto en la sociedad. Busca aportar con información reciente del trabajo colectivo de las empresas con la RSE, donde todas las partes interesadas son beneficiadas, sociedad, organizaciones y medioambiente y conocer cómo la RSE ayuda a obtener un resultado positivo en las organizaciones.

El trabajo se basó en una investigación cualitativa, documental y comparativa. El estudio dio como resultado que la RSE, en el ámbito interno, el impacto

beneficioso es la del empleado se sienta parte de la empresa y estén satisfechos con las metas alcanzadas, se sientan motivados, en un ambiente adecuado para el desempeño de sus actividades, el desarrollo sus habilidades en la empresa, posibilidades de hacer carrera en la empresa y de ejercer nuevos cargos.

(Tello Caicedo, Agila Maldonado, & Legarda Arreaga, 2018) En su trabajo de investigación sobre “La responsabilidad social empresarial corporativa y su incidencia en el ámbito laboral en Ecuador”, analiza la importancia de la RSE en el ámbito del Ecuador, aplicar las RSE en las empresas ecuatorianas y sus diferentes grupos económicos dentro del país, utiliza metodología con enfoque cualitativa, mediante revisión de bibliografía documental, permitiendo indagar los objetos de estudio y autores involucrados, como es gobierno, empresa y sociedad. El estudio concluye que son pocas las empresas que se han adherido a los principios de la RSC; a partir de hace 10 años la misma va tomando fuerza con la ayuda de instituciones de la IRSE, CERES y el Pacto Global que contribuyen a la creación de una cultura de la RSC en el país. El autor destaca que, de los tres componentes de la responsabilidad social, los menos atendidos son el social y el económico, siendo necesario una concepción más integral, que profundice los aspectos sociales y económicos de los empleados, comunidades vinculadas a la empresa y país en general.

### **1.3 Preguntas de Investigación.**

- ¿Cuáles son las condiciones objetivas que determinan la calidad de vida laboral desde el enfoque de RSE en una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuáles son las condiciones subjetivas que determinan la calidad de vida laboral presentes en una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil desde el enfoque de la RSE?
- ¿Cuáles son los elementos del ámbito interno de la responsabilidad social empresarial que deben ser abordados por la empresa en su estrategia de RSE?

## **1.4 Objetivo General**

- Determinar las condiciones de calidad de vida laboral desde el enfoque de RSE en una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil.

## **1.5 Objetivos específicos.**

- Identificar las condiciones objetivas de la calidad de vida laboral presentes en los empleados de una empresa de alimentos, desde el enfoque de la responsabilidad social.
- Identificar las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral presentes en una empresa de alimentos, desde el enfoque de la responsabilidad social.
- Determinar los elementos del ámbito interno de la responsabilidad social empresarial que deben ser abordados por la empresa en su estrategia de RSE.

## **1.6 Justificación.**

La RSE, actualmente es una tendencia empresarial del siglo XXI, para la ejecución de una economía sustentable que garantice sostenibilidad a largo plazo. Cabe recalcar que es un tema muy extenso y cada vez aparecen nuevos procesos y mecanismos diferentes que se pueden aplicar a la disciplina de la RSE. La RSE no puede quedar a un lado por los continuos cambios del mercado que cada vez se vuelven más competitivos.

En Ecuador, la responsabilidad social empresarial no es de común aplicación en las compañías, son pocas las empresas que se han adherido a los principios del RSC, siendo estas en su mayoría las grandes corporaciones establecidas en el país, pero se enfocan más en la parte ambiental y comunitaria. Existen incluso instituciones sin fines de lucro que persiguen

poder calar en las empresas que sus estrategias empresariales también consideren estos aspectos de RSC (Tello Caicedo, et al., 2018).

El tema de las relaciones laborales, ha recibido un menor grado de atención y tratamiento que otras áreas como la gestión medioambiental, pero es un área de mucha importancia pues se orienta a que la empresa contribuya al desarrollo y beneficio del entorno en el que le toca desarrollar la actividad laboral, consiguiendo no solo el beneficio de los accionistas, sino de uno de los principales Stakeholders como lo son sus trabajadores. Una empresa difícilmente podrá ser considerada socialmente responsable cuando en lo laboral opera con cuestionable responsabilidad al transgredir los derechos de los trabajadores. Es importante que la empresa reconozca el efecto positivo de estas políticas sobre la productividad de sus trabajadores; y que un aumento de la productividad vía reducción de costos, afectando derechos sociales y condiciones de trabajo, lleva solamente a ganancias de corto plazo.

La calidad de vida laboral analizado desde la perspectiva de la RSE, evidencia la relación con el trabajo social desde la búsqueda de contribuir a la calidad de vida, mejorar las condiciones laborales y desarrollo del colaborador.

Es importante desarrollar estudios sobre esta temática desde la mirada del área social y más específicamente desde la comprensión del Trabajo Social, puesto que su saber alimentado de diferentes disciplinas y su constante ejercicio teórico-práctico da la posibilidad de generar análisis holísticos, complejos y multidimensionales, lo que permite comprender de una manera más clara lo que puede hacer a nivel social este tipo de programas. Para el Trabajo social este tipo de iniciativas de RSE tendrán sentido en la medida que mejoren la calidad de vida de las personas, es decir, que generen oportunidades para tener mejores logros en los planos individual, familiar y social (Rodríguez, 2008).

Para (Rodríguez, 2008) el sentido de este tipo de programas para profesionales del área social se relaciona con los grados de mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas involucradas en este tipo de iniciativas; entendiendo por mejoramiento en la calidad de vida el aumento en

las capacidades y funcionalidades de las personas, conceptos pertenecientes a la teoría de Amartya Sen.

Desde el Trabajo Social es de vital importancia seguir potenciando la calidad de vida de los trabajadores, según Salanova (2009), la calidad de vida en el trabajo refleja un conjunto de acciones y factores que repercuten en la vida de los trabajadores, es decir, en el completo estado de bienestar físico, mental y social en relación con el trabajo y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral citado de (Patlán, 2016).

Por lo antes expuesto analizaremos la calidad de vida laboral de una empresa del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, la cual alberga en su nómina 255 colaboradores en diferentes áreas (operativa – administrativa), se estima obtener un análisis preliminar de la calidad de vida laboral de los trabajadores, con el propósito de implementar a futuro la RSE y mejorar el nivel de vida de sus trabajadores.

## CAPÍTULO II

### 2.1 Referente Conceptual

Para este capítulo se realizará la revisión de la literatura teórica de textos científicos, revistas internacionales en bibliotecas virtuales y físicas.

Como parte relevante de la presente investigación se expondrán los siguientes conceptos.

#### **Calidad de vida Laboral**

La calidad de vida laboral se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles de trabajo, salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado a sus dependientes y beneficios domésticos (Huerta & et, 2011).

De acuerdo a Toro (2001), la calidad de vida laboral “se refiere a aspectos objetivos como son las condiciones y realidades del trabajo que buscan el bienestar y desarrollo del empleado” citado de (Molina, 2018, p. 6).

Según (Che et al. 2006) la calidad de vida laboral “es una filosofía, un conjunto de principios, los cuales sostienen que las personas son los recursos más importantes en la organización, cuenta con trabajadores de confianza, responsables y cuyas contribuciones son valiosas, deben ser tratados con dignidad y respeto” citado de (Huerta & et, 2011, p. 6).

## Beneficios

La aplicación de programas de mejoramiento del bienestar laboral genera infinidad de beneficios tanto a la empresa como al trabajador. Estos programas fortalecen aspectos como la reputación, evitan el ausentismo, reducen costos operativos, aumentan la productividad y el valor en el mercado, así como genera confianza y lealtad de los empleados.

Según menciona (Granados, 2011) los beneficios para la empresa incluyen en diversos aspectos entre los principales tenemos los siguientes:

- **Mejora el Funcionamiento Financiero.-** Según investigaciones realizadas, las compañías que permiten la participación de los empleados en las decisiones de los negocios, aumentan su productividad *al compartir con la compañía sus éxitos financieros, crecen rápidamente, y logran convertirse en compañías referentes* (Granados, 2011, p. 221).
- **Incrementa el Valor de Mercado.-** Diferentes estudios demuestran que los programas y estrategias de las empresas están ligados al stock de la compañía, entre uno de los factores no financieros que utilizan para escoger su stock, está la retención de los empleados más talentosos (Granados, 2011, p. 222).
- **Incrementa la productividad.-** un ejemplo de este beneficio es la empresa Fleet Financial Group que experimentó un aumento en su productividad al diseñar las labores y obligaciones de dos de sus puestos de trabajo, en función *de mejorar la vida laboral de sus trabajadores. Logró obtener la reducción del estrés, y cambios en el lugar de trabajo* (Granados, 2011, p. 222).
- **Reduce los Costos Operativos.-** Según el estudio de la Conferencia 2000, varias compañías multinacionales experimentaron un gran ahorro financiero y aumento en su

funcionamiento, al implementar en sus empresas *nuevas formas de trabajo, y al permitir la participación de sus empleados compartiendo su creatividad y conocimientos* (Granados, 2011, p. 222).

- **Mejora la Habilidad para Retener y Atraer a los Mejores Empleados.-** La conciliación del trabajo y la vida personal, es un factor muy significativo y atrayente tanto para profesionales como jóvenes y trabajadores especializados. *Cuatro compañías que fueron evaluadas en este aspecto, demuestra que la flexibilidad laboral contribuye a la retención y fidelidad de los empleados* (Granados, 2011, p. 222).
- **Fortalece la Confianza y Lealtad de los Empleados.-** Algunos estudios demuestran que la confianza de los empleados está relacionada con la respuesta de la compañía a sus necesidades. Una medición realizada a 48 estados en USA ,demuestra que factores como transparencia, la valoración del empleado, el trabajo y los recursos con el que se dote al empleado para desempeño del mismo, tiene influencia en la calidad de vida laboral del trabajador (Granados, 2011, p. 222).
- **Reduce el Ausentismo:** Estudios demuestran que la tasa de ausentismo baja cuando la empresa demuestra un mayor compromiso con sus empleados (Granados, 2011, p. 223).
- **Fortalece la Reputación:** Los programas de calidad de vida laboral que la empresa implemente pueden fortalecer su reputación entre los diferentes grupos de interés como son: sus empleados, consumidores, inversionistas, *proveedores y la comunidad donde reside y tiene impacto la actividad económica realizada* (Granados, 2011, p. 223).

## **Dimensiones que componen la calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral es multidimensional y está relacionada con todos los aspectos de trabajo que podrían considerarse relevantes, tanto para la satisfacción personal, la motivación y el rendimiento en el ambiente laboral (Granados, 2011).

Respecto a las dimensiones que componen la calidad de vida en el trabajo (Granados, 2011) menciona que estas “pueden ser clasificadas en dos grandes grupos; aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores” (p.218).

### **Condiciones objetivas**

Según (Granados, 2011) las condiciones objetivas son:

**Medioambiente físico**, - ya sea este riesgos físicos, químicos, biológicos, entre otros. *Donde las organizaciones deben adoptar medidas para salvaguardar la integridad y buena salud de sus colaboradores, entre los principales efectos a evitar se encuentran:*

- **La fatiga física.- que está relacionada a riesgos posturales, cargas excesivas, etc.** El síndrome del túnel del carpo bilateral producido por el trabajo.
- **Los accidentes laborales.-** tales como la pérdida de un miembro corporal, del sentido de la audición o de la vista, entre los más comunes; son los que generan a su vez grandes pérdidas personales y organizacionales.
- **Falta de espacio físico o inadecuación.-** es decir deficiente mobiliario, iluminación, etc. (Granados, 2011, p. 219).

### **Medioambiente tecnológico**

Granados (2011) subraya los siguientes aspectos:

- **La frustración por la carencia de los equipos e instrumentos necesarios.-** para realizar sus labores adecuadamente les

generan: ansiedad, falta de motivación, insatisfacción laboral retrasos que conducen a la falta de efectividad.

- **La deficiencia en el mantenimiento o mal suministro de los componentes.-** imposibilita y obstruye seguir correctamente con sus labores. *Por lo que los empleados disminuyen su eficiencia, les genera estrés, sienten ansiedad y frustración (Granados, 2011, p. 219).*

### **Medioambiente contractual**

Las condiciones laborales o contractuales:

- **Salario.-** “El salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, aunque su efecto motivador se debe a diversos factores” (Granados, 2011, p. 219).  
*Cuando los trabajadores distinguen que se ha desmejorado la relación entre su salario y su rendimiento, se produce entre la plantilla, insatisfacción, absentismo, y, por último, deseos de abandonar sus labores en la empresa, etc. (Granados, 2011, p. 219).*
- **La estabilidad en el puesto de trabajo.-** posee una relación directa con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. *La ausencia de la estabilidad laboral origina en los empleados estrés, ansiedad, depresión, quejas; y, además, ante cualquier temor de ser removido de los puestos de trabajo ocasionan que ellos estén de acuerdo en la sobrecarga laboral (Granados, 2011, p. 220).*

### **Medioambiente productivo**

- **Horarios.-** Cuando los **horarios de trabajo** se tornan muy prolongados o los turnos son rotativos, se constituyen un factor importante en la vida del trabajador y que afectan las relaciones familiares y sociales y pues no le queda tiempo.

- **La sobrecarga laboral.-** estas se dan particularmente por el exceso de actividades encomendadas, por el exceso de horas de trabajo, o por responsabilidades y labores complejas. Ello “(...) constituye un agente generador de estrés e insatisfacción laboral” (Granados, 2011, p. 220).
- En cuanto a “**las oportunidades de promoción y ascenso como las facilidades de formación.-** Estas “(...) constituyen un factor motivacional para los trabajadores, el cual incrementa la CVL, debido a que permite un desarrollo personal, mayor autonomía en el trabajo y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas” (Granados, 2011, p. 220).

### **Condiciones subjetivas**

Respecto a las condiciones subjetivas (Granados, 2011) las describe:

- **Esfera privada y mundo laboral.-** aquellos problemas dentro del clima laboral, o dentro de la familia, problemas de tipo afectivo, la necesidad de atención extra a los hijos, todos estos repercuten de manera directa en el bienestar laboral de quien las experimenta. Asimismo, las exigencias hacen dejar de lado las relaciones sociales del trabajador y las responsabilidades dentro del núcleo familiar (Granados, 2011, p. 220).
- **Individuo y actividad profesional.-** la motivación y satisfacción de cada individuo al sentirse realizado profesionalmente, se relaciona a la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades a fin *alcanzar sus metas profesionales* (Granados, 2011, p. 221).
- **Organización y función directiva.-** “Las relaciones entre los miembros de los grupos de trabajo constituyen un factor primordial para la salud personal y organizacional (Casas). Se

valora mucho la posibilidad de relación e interacción con los compañeros de trabajo” (Granados, 2011, p. 221).

## **Responsabilidad social**

El concepto de responsabilidad social es, fundamentalmente, un concepto ético. Implica modificar ideas sobre el bienestar humano, y destaca el interés en las dimensiones sociales de la actividad de negocios que se relacionan con el mejoramiento de la calidad de vida (Gilli, 2006).

## **Responsabilidad social Empresarial (RSE)**

Según (Cajiga, 2013) menciona acerca de la Responsabilidad Social Empresarial:

La responsabilidad social empresarial es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.  
(p.4)

También indica que, “Ser socialmente responsable no significa solamente acatar plenamente las obligaciones jurídicas, sino que, es ir más en su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores” (Barroso F. G., 2014, p. 15).

Es importante considerar lo manifestado por Barroso, donde nos hace referencia que, la RSE, va mas alla de las obligaciones legales que deba tener toda organización, y la importancia de éstas en priorizar al talento humano y los otros grupos de interes.

Según Corrales (2011) La Organización de Normalización Internacional(ISO) vincula a la RSE con la sostenibilidad en tres dimensiones que son: la económica, medioambiental y social, citado de (Morán & et, 2016).

Según lo menciona (Chiang & Krause, 2007) la calidad de vida laboral es una de las áreas temáticas de la Responsabilidad Social.

### **Dimensión económica**

Fernández (2011) aborda la relación de la RSE con la dimensión económica. Las compañías son retadas a cambiar su forma de producir alineándola con el uso adecuado de los recursos, lo cual es beneficioso para el ecosistema, y con la reducción de costos empresariales, así como a la creación de nuevas plazas de trabajo.

La dimensión económica interna de la RSE de acuerdo con Cajiga (2013) se orienta a la generación y distribución de los beneficios económicos entre los colaboradores y accionistas, para ello toma en cuenta la condiciones de mercado, sin olvidarse de la equidad y justicia. Deseando que las empresas subsistan en el mercado y se mantengan competitivas (p.5).

### **Dimensión medioambiental**

Bangochea (2010) afirma que la dimensión del medio ambiente, es la fuente de recursos naturales que permiten los asentamientos humanos y donde aterrizan las decisiones de las empresas, al mejorar el tratamiento de producción que vaya acorde con la ecología y el uso debido de recursos e insumos.

Según el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) la dimensión medioambiental en la RSE implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y, por

lo tanto, la prevención —y en su caso remedio— de los daños que causen o pudieran causar) (Ibarra, Casas, & Olivas, 2011).

### **Dimensión social**

Guiber (2009), señala que en la dimensión social la empresa se enfoca en la creación de nuevas formas de trabajo y en el desarrollo de estilos de vida sostenible para los trabajadores y sus familias, así como un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio.

Según el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) la dimensión social interna, implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos (Ibarra, Casas, & Olivas, 2011).

La Responsabilidad Social empresarial, tiene dos ámbitos el interno y el externo.

### **Ámbito Externo**

El ambiente externo comprende retribución de las empresas hacia grupos de interés o stakeholders (protección al medio ambiente, reciclaje, acciones en beneficio de una determinada comunidad) (Barros & et, 2015).

Según el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) los grupos de interés también conocidos como Stakeholders, se clasifican en tres grupos:

Los grupos de interés circunstanciales, son aquellos sin los cuales la existencia de las empresas es imposible, entre los que están inversionistas y asociados. Los grupos de interés contractuales, son con los que la empresa tiene algún tipo de trato formal, entre ellos están, proveedores, clientes, consumidores, directivos, colaboradores.

Los grupos de interés contextuales son aquellos que desempeñan un papel fundamental de credibilidad para las empresas y aceptación de sus actividades, entre las que están: las autoridades gubernamentales y legislativas, organizaciones sociales, comunidades y competidores.

### **Ámbito Interno**

El ámbito interno de la RSE, comprende los colaboradores y su entorno: condiciones laborales adecuadas, capacitación de empleados, clima organizacional y salud ocupacional empresarial (Barros & et, 2015).

La presente investigación busca determinar las condiciones del bienestar laboral de una empresa de alimentos, a partir de los postulados de la RSE, es por esto que el presente trabajo se enfocará en el ámbito interno.

La RSE desde el ámbito interno busca satisfacer las necesidades de los colaboradores, defender sus derechos laborales, y mejorar sus condiciones de trabajo, capacitación, intervención con sus familias. Estos objetivos de la RSE se encuentran direccionados al ámbito interno, los cuales tienen relación con el bienestar laboral, porque precisamente abordan estos componentes internos de la organización. Esto a través de acciones encaminadas a mejorar su calidad de vida tanto en el área familiar, social y económica; en este último aspecto se establece el bienestar laboral que está ligado al desarrollo económico de la población de trabajadores, considerando que el trabajo en equipo de estos colaboradores satisfechos aporta a la consecución de los objetivos organizacionales identificándolos con la misión y visión de la empresa (Montero, 2012).

Estos objetivos de la RSE se encuentran direccionados al ámbito interno, los cuales tienen relación con el bienestar laboral, porque precisamente abordan estos componentes internos de la organización.

Desde la RSE, las necesidades de los colaboradores implican un compromiso de la alta dirección, que tiene la obligación de mejorar la calidad de vida de sus empleados y de sus familias, con el firme objetivo de propiciar el desarrollo social esperado, porque no solamente se trata de remunerar a los trabajadores, sino que va más allá, hacia la protección de su salud, la dignificación de la persona y servir de instrumento para que garantice la calidad de vida de sus familias.

La RSE en el ambiente interno aborda la calidad de vida de los trabajadores, como uno de sus componentes intrínsecos que se deriva de los objetivos de RSE, que establecen el compromiso de todo empleador para asegurar el bienestar de sus empleados.

Una empresa se considera socialmente responsable cuando alcanza altos estándares de calidad, competitividad y productividad y, esto se lo logra una vez que se cumple con los factores antes mencionados que contribuyen a la calidad de vida laboral de los colaboradores quienes son el capital más importante de una compañía.

## **2.2 Referente Normativo**

En el análisis del Marco Normativo sobre la calidad de vida laboral, tenemos una limitada normativa. Desde la constitución del 2008 el trabajo es considerado un derecho, y tiene una característica adscrita que es el trabajo digno, a partir de ello se han modificado e implementado un sinnúmero de normativas de carácter nacional e internacionales, que con un enfoque a través de la RSE pretende mejorar la atención a las personas y sus condiciones de trabajo.

Los derechos de los trabajadores se encuentran protegidos por normas tanto Internacionales como la Declaración de los Derechos Humanos dictada por la Organización de las Naciones Unidas, Convenios de la Organización Internacional del Trabajo ratificadas por los respectivos países, Acuerdos Regionales como la Comunidad Andina de Naciones en el caso del Ecuador, como Nacionales, Constitución es en las cuales se contemplan la defensa

de derechos a la vida, la salud, el trabajo, la seguridad social, ambientes sostenibles, etc. y otras leyes de menor jerarquía que pretenden fortalecer y viabilizar la ejecución de los mandatos de rango superior (Pinos, 2015).

La Responsabilidad Social Empresarial, es un programa ético en el que parte de su contenido se establecen obligaciones legales que se encuentran normadas y que deben ser cumplidas a cabalidad, las cuales conllevan fomentar la calidad de vida y el efectivo goce de los derechos laborales.

### **Constitución de la República del Ecuador**

La Carta Magna vigente en el Ecuador, es la que entró a regir en el año 2008, de este cuerpo normativo se derivan todas las demás normas que están en plena vigencia nacional en cuyo contenido se fortalece la gran gama de derechos del buen vivir que en ella se establecen, por lo que, dentro de este estudio se citará el artículo 33, mismo que hace referencia a la garantía laboral, y bajo qué principios se rige este derecho fundamental para que el individuo se pueda realizar dentro de una sociedad (Constitución Política del Ecuador, 2008, pág. 29).

En el Art. 66; numeral 15 de la Constitución del Ecuador menciona “*el derecho a realizar actividades económicas con principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental*” (p.49).

El art. 276, numeral 2 de la Constitución hace referencia que “*la construcción de sistema económico justo y democrático se realice de manera igualitaria en beneficios de desarrollo y producción, así como en la generación de trabajo digno y estable*” (p.135).

En el art 284 literal 6 de la Constitución, data acerca “*del impulso del empleo y la valoración de todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales*” (p. 140).

Según los Art. 326, 327, 328 y 369 de la Constitución, las acciones del Estado deben garantizar la generación del trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y trabajo; el Estado impulsa las

actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambiente de trabajo saludable, estabilidad laboral y seguridad social, horarios que permitan conciliar el trabajo con la vida social y familiar sin ningún tipo de discriminación (p. 153, 154,168).

Los artículos citados desde la Constitución de la República del Ecuador (2008), señalan que el trabajo es un derecho y un deber social de aplicación nacional, con enfoque declaratorio y regulatorio (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 29).

### **Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas**

La Asamblea de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, proclama como ideal común que todos los países deben concientizar a ciudadanos e instituciones a promover el respeto a los derechos y libertades y no ser cómplices de las violaciones de estos derechos en: los estándares laborales, medioambiente.

En estas normativas internacionales, se visualiza en el art. 22, “*toda persona como miembro de la sociedad tiene derecho a la Seguridad social*”, así como, “*el derecho al trabajo y protección contra el desempleo, derecho a una remuneración justa y equitativa, garantizando una adecuada calidad de vida al individuo*”, expresado en el art. 23 de esta normativa (Naciones Unidas, p. 6,7).

“*El principio fundamental en lo que se refiere igualdad de derechos humanos*” “está amparado en el art. 1 en cuanto a la igualdad de derechos (Naciones Unidas, p. 2).

### **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**

Según la OIT el trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo

productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres (OIT, 2019, p. 1).

La Declaración de la OIT promulgada en 1998, compromete a los Estados miembros a respetar los principios y derechos fundamentales del trabajo.

En lo referente a la RSE, la organización Internacional del Trabajo (OIT) la define como la manera en que las empresas toman en consideración de acuerdo a sus principios y valores por los que se rigen, la forma en que sus actividades repercuten en la sociedad (OIT, 2006, p. 1).

La declaración tripartita sobre las empresas multinacionales y política social, fue adoptada por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo el 16 de noviembre de 1977, en la que tanto las empresas, trabajadores y Gobiernos realizan un Acuerdo Global, que ofrece recomendaciones para las multinacionales en sus literales del 41 al 43 en materia de empleo, salario, prestaciones sociales, condiciones de trabajo, salud y seguridad y relaciones laborales (OIT, 2017, p. 1).

Esta normativa tiene un enfoque preventivo, promoviendo y garantizando el trabajo decente del ser humano, refiriéndose a empleos productivos y de buena calidad, en los que los trabajadores los ejerzan en condiciones adecuadas, con libertad y dignidad.

### **Ley de Seguridad Social**

La calidad de vida laboral en el empleado, a través de la Seguridad Social, le brinda bienestar laboral, en condiciones de trabajo dignas a él su familia,

protegiéndolos contra las contingencias de enfermedad, accidente y otros riesgos.

En el Art. 1 Del Régimen General menciona que “*todo trabajador en relación de dependencia, consta de un contrato de trabajo, un sueldo y una jornada laboral de acuerdo a lo establecido en su contrato*”.

En su art, 11 hace alusión al afiliado en relación de dependencia, que a más de su sueldo recibirá compensaciones como decimoquinto y décimo sexto sueldo por el incremento del costo de vida. (Ley de Seguridad Social, 2016).

Sin duda las prestaciones sociales junto con la salud y seguridad de los trabajadores son un componente indispensable para la calidad de vida tanto en el área laboral como personal.

### **Código de Trabajo**

Para dar un pequeño análisis al artículo precedente, se empezará por decir que el Código de Trabajo es la norma que se encuentra estrechamente adherida a la Constitución, por lo que es necesario que se realice la investigación para detectar la calidad de vida laboral que las empresas deben aplicar en sus colaboradores, como sus derechos respaldados por dicho Código.

Para garantizar las condiciones laborales de los trabajadores, el Código del Trabajo contempla algunos artículos que norman las actividades laborales, que de acuerdo al enfoque de nuestro tema de estudio consideraremos a continuación:

Por ser el trabajo “*un derecho y un deber social*” como lo menciona el **art. 2** de dicho Código, permite la realización del individuo en sus diferentes ámbitos (Congreso Nacional, 2019, p. 2).

El art. 42 el que hace referencia a *las obligaciones que tiene el empleador para con el trabajador*, siendo este el más vulnerable dentro de la relación laboral, especificando en sus literales 2 y 8 las *condiciones del lugar de trabajo*

*en materia de prevención y seguridad, así como la dotación oportuna de materiales e instrumentos adecuados* (Congreso Nacional, 2019, p. 20).

Respecto a *los sueldos o salarios del trabajador*, factor importante para su calidad de vida, se estipula en el art. 80 y 81 como *la retribución económica que debe recibir una persona por su trabajo de parte de su empleador* (Congreso Nacional, 2019, p. 32).

### **Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones del objetivo y ámbito de aplicación.**

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones del objetivo y ámbito de aplicación

El COPCI (Código orgánico de la Producción, Comercio e Inversión) facilita la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permiten generar empleos de calidad.

En su art.4 literal d) relaciona la *generación y valoración de trabajos y empleos de calidad y dignos con el cumplimiento de derechos laborales* (Asamblea Nacional, 2010, p. 3).

Según el art. 8 que incluye *la obligación del pago del salario digno*, conforme a la canasta básica familiar, el mismo que contribuye de buena manera a la calidad de vida del individuo que trabaja de manera satisfactoria por esta remuneración (Asamblea Nacional, 2010, p. 5).

### **Reglamento General del Seguro de Trabajo**

La Gestión de Riesgo Laboral constituye uno de los aspectos que la empresa debería mostrar su conducta socialmente responsable, mediante prácticas justas en materia de trabajo, seguridad, condiciones de trabajo dignas y decentes avalado en la Legislación ecuatoriana Vigente y establecido en la RSC, de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

La seguridad y salud en el trabajo, son derechos del trabajador, que tienen como objeto promover y regular acciones a desarrollarse para disminuir o

eliminar los daños a la salud del trabajador mediante aplicación de medidas de control, y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

Al respecto el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en su Resolución N<sup>o</sup> CD 513 en conformidad con lo que menciona la Constitución en el art. 326 se establece que, “toda persona tiene a desarrollar sus labores en un ambiente propicio garantizando su salud e integridad” (SGRT, p. 1).

El Seguro General de Riesgos del Trabajo en su art. 1 señala la integración de medidas preventivas en las fases del proceso laboral a fin de prevenir riesgos derivados trabajo, guardando concordancia con lo determinado en la normativa vigente y convenios internacionales ratificados por parte del Estado (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017, p. 2).

En el marco normativo, a nivel de Ecuador no existen acuerdos ratificados sobre la calidad de vida laboral en el Ecuador.

Sin embargo, es importante que existan este tipo de acuerdos que regulen o normen este tema, ya que los trabajadores son un factor clave en el desarrollo de las empresas y su calidad de vida laboral es fundamental, por tanto, es indispensable que se creen programas que los mantenga satisfechos, mental y físicamente sanos, lo que resultaría en un beneficio tanto para el empleado como para el empleador.

### **2.3 Referente Estratégico.**

#### **Planes Estratégicos / Agendas Nacionales.**

El "Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida" es el principal instrumento del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa (SNDPP) del Ecuador, y su objetivo es contribuir al cumplimiento progresivo de: 1. Los derechos constitucionales; 2. Los objetivos del régimen de desarrollo y disposiciones del régimen de desarrollo (a través de la

implementación de políticas públicas); 3. Los programas, proyectos e intervenciones que de allí se desprenden.

Este Instrumento fue concebido con tres ejes: el primero se denominó “Derechos para todos durante toda la vida”, el segundo eje se llamó “Economía al servicio de la sociedad” y el tercer se conoce como “Más sociedad Mejor Estado”. Cada uno de estos ejes se encuentra asociado a tres objetivos (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 17).

Las condiciones de trabajo y el fortalecimiento del empleo, está inmersos dentro del cumplimiento del segundo eje, “Economía al Servicio de la Sociedad”, En este objetivo se encuentra también el tema correspondiente al empleo y la dignificación del trabajador (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 67).

El mismo documento del Plan Nacional de Desarrollo manifiesta lo siguiente sobre este primer objetivo: “una vida digna empieza por una vida sin pobreza ,pues la pobreza va más allá de la falta de ingresos y recursos, y como parte del bienestar del ser humanos necesita un desarrollo inclusivo con un acceso al trabajo en sus diferentes formas, siempre en condiciones dignas y justas, así como la seguridad social como un derecho, eliminando cualquier posibilidad de precarización laboral... otorgando los mismos derechos y oportunidades para todos” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 47).

La calidad de vida del trabajador es posible conseguirla a través de remuneraciones satisfactorias para los trabajadores, protección de la salud, seguridad social, entre otros factores que potencien la armonía del ambiente laboral y evidencien la preocupación de los empleadores por la salud integral y el bienestar de sus trabajadores.

Al respecto en el primer Eje, Objetivo 1 del Plan Nacional de Desarrollo “Toda Una Vida” en sus políticas relacionadas con el bienestar del empleado, “*garantizando el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas*” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 47).

Dentro del Segundo Eje, Objetivo 5, en sus políticas relacionadas con el empleo digno, están “el generar trabajo y empleos dignos de calidad” a través del sector productivo.

Algo similar se pone de manifiesto en el sexto objetivo del Plan Nacional de Desarrollo, que establece “que el Estado garantice a sus habitantes las condiciones necesarias para trabajar dignamente, con seguridad social y acceso a condiciones dignas” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

Las políticas asociadas a este objetivo de desarrollo se vinculan “al fomento del trabajo y empleo dignos”, fortaleciendo de esta manera el apoyo focalizado del estado a este sector de la producción e impulsando su emprendimiento (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 78).

Con base en lo manifestado en el Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida, se puede enlazar el bienestar laboral con este documento jurídico que pretende garantizar el goce de los derechos de los trabajadores, a través de la preocupación de los empleadores por el bienestar de sus empleados.

El Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” deja de manifiesto su interés por lograr una vida digna para todos los habitantes de nuestro país, es lo que se puede apreciar dentro de este instrumento, el mismo, que debe ser puesto en manifiesto a través de diferentes organismos nacionales que garanticen el cumplimiento de lo estipulado en el organismo en mención.

Las condiciones de trabajo decente y dignos, son un factor importante y decisivo para la fuerza laboral que día a día engrosa las filas de las empresas tanto públicas como privadas, por ello es importante que las condiciones laborales sean óptimas, desde un enfoque integral, tomando en cuenta no solo sus necesidades sino sus derechos como miembros activos de la sociedad.

## **La Red del Pacto Global en Ecuador.**

Este pacto fue fundado en el año 2011, con el fin de promover los 10 principios en el Ecuador, la Red del Pacto Global de Naciones Unidas de la mano con el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES, con el aval de otras Instituciones, tras decisión en Asamblea General se dio paso a la creación del Pacto Global en el Ecuador, en el que se direccionan el respeto a los Derechos Humanos, derechos laborales, protección del medio ambiente, lucha eficaz contra corrupción, actualmente es la Organización de Sostenibilidad y Responsabilidad más influyente en el estado ecuatoriano (La Red del Pacto Global en Ecuador, 2001).

Áreas temáticas en las cuales se enfoca el Pacto Global de las Naciones Unidas:

- Derechos humanos,
- Estándares laborales (principio 3, 4, 5, 6)
- Medio ambiente y
- Anti-corrupción.

Dentro de las políticas de este pacto está erradicar definitivamente la pobreza, un desafío demasiado grande para el Ecuador, siendo el trabajo uno de los medios para minimizar esta problemática social, por lo que, es necesario determinar cuáles son las condiciones de bienestar laboral desde el enfoque de RSE, cabe destacar que estos diez principios están encaminados, a generar la dignidad humana de los trabajadores, por lo que, también se estaría direccionando al país a mejorar el sistema laboral, buscando construir un mundo más justo y sostenible.

## **POLITICAS DE EMPRESA PROCESADORA DE ALIMENTOS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

La empresa donde se realizó el presente estudio, tiene la misión de promover mejora continua, para alcanzar la satisfacción de los clientes, generando

rentabilidad a los accionistas y creando fuentes de trabajo con responsabilidad social y ambiental.

Dentro de sus políticas también se destacan otros factores como:

**Excelencia:** Buscamos constantemente nuestro mejoramiento continuo.

**Integridad:** Siempre obramos de forma correcta.

**Honestidad:** Realizamos todas las operaciones con transparencia y rectitud.

**Responsabilidad:** Cumplimos con todas las normas gubernamentales, protegiendo el medio ambiente y somos socialmente responsables.

**Respeto:** Escuchamos, comprendemos y valoramos los pensamientos del otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.

**Confianza:** Cumplimos con lo que ofrecemos.

**Trabajo en Equipo:** Con el aporte de todos los que intervienen en los diferentes procesos, buscamos el logro de los objetivos organizacionales.

Dentro de estas políticas de la compañía se puede apreciar que existe un reglamento interno que de manera implícita se refleja un interés por el ámbito interno de la misma, en la que se puede relacionar con el bienestar de sus colaboradores, a través de valores como la excelencia, responsabilidad, respeto, confianza, trabajo en equipo, etc., tomando en cuenta que, parte de lo reglamentado es normativa legal, la cual deben ser cumplida según nuestras políticas locales.

En base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada, la empresa ha decidido implementar en sus políticas internas, el salario emocional a través de incentivos y reconocimientos para el colaborador, con el fin de que el trabajador se sienta satisfecho y motivado en su lugar de trabajo.

## **CAPÍTULO III**

### **3.1 Metodología de la Investigación**

Para el diseño de esta investigación hemos considerado algunos métodos y técnicas para la recopilación de datos como son la encuesta, la escala de Likert como herramienta de medición.

Las mismas que nos servirán como guía para analizar la calidad de vida laboral de los empleados de la empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil partiendo además del análisis del método correlacional con el fin de analizar la asociación de la calidad de vida laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa, con un enfoque cuantitativo.

### **3.2 Enfoque de la Investigación.**

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, que según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) es aquel donde se recolecta datos medibles cuantitativamente, se realiza análisis estadístico, y prueba hipótesis, para considerar protones de comportamiento significativos y rechazar o no alguna teoría o premisa (p.4).

Por tanto, en esta investigación se analizarán datos cuantitativos, para analizar la calidad de vida laboral en que se desarrollan los empleados de una empresa alimenticia, las cuales son analizadas desde el enfoque de la responsabilidad social.

### **3.3 Tipo y Nivel de la Investigación.**

El tipo de investigación aplicada a este estudio es de tipo correlacional con el fin de medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables (Hernández M. , 2012).

En esta investigación se trabajó el nivel correlacional con el fin de analizar la relación entre las condiciones de trabajo existentes en el área laboral de una

empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil y el nivel de calidad de vida laboral de sus trabajadores, desde un enfoque de RSE.

### **3.4 Método de Investigación.**

En esta investigación se tomará como referencia el método analítico-sintético, el cual estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en partes individuales, para luego ser estudiado de forma integral, como es el problema a estudiar de esta investigación, analizando las condiciones laborales de los trabajadores, que revelan el nivel de calidad de vida laboral en que ellos desarrollan sus actividades laborales.

### **3.5 Universo, Muestra y Muestreo.**

El universo o población son todos los elementos de los que se refiere la investigación Bernal (2010). La población de esta investigación es de 255 colaboradores correspondientes a la empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil.

Mientras que, la muestra es una parte del universo o población que se selecciona a conveniencia para obtener información relevante para el desarrollo del estudio. De esta muestra se efectúan la medición, observación, y análisis estadístico de las variables de investigación (Bernal, 2010, p.161).

La muestra que se eligió para este trabajo académico estuvo conformada por 54 trabajadores operativos una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil.

#### **3.5.1 Características de la muestra**

De un total de 255 trabajadores de la empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil objeto de estudio, se tomó como muestra de 54 operadores operativos con las siguientes características: 30 hombres y 24 mujeres, tomados de áreas como: cámara, chiflería, chifletón, calidad, empaque, extrusora, freidora, lavado de coches, línea tostón, limpieza de planta, pelado, picado, recepción de materia prima y túnel, con una antigüedad de 0-3 años y 3-8 años.

### 3.5.2 Muestreo

El marco muestral “Es un marco de referencia que nos permite identificar físicamente los elementos de la población, así como la posibilidad de enumerarlos y seleccionar las unidades muestrales” (Hernández, et al., 2014, pág. 185).

El tipo de muestreo que se realizó fue el muestreo probabilístico aleatorio simple la cual estaba conformada por 54 trabajadores entre hombre y mujeres en edades 18-54 años de una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil.

El muestreo aleatorio simple es utilizado cuando el conjunto de una población, tienen las mismas características y posibilidades de ser seleccionado, es el muestro más utilizado en investigación (Bernal, 2010).

### 3.5.3 Criterios muestrales

Los participantes de esta investigación cumplieron con las siguientes condiciones para ser parte de la muestra:

- Ser trabajador de la empresa de estudio de alimentos de la ciudad de Guayaquil.
- Que desee participar en la investigación.

La muestra se obtuvo de la siguiente manera:

Para población finita:

**Z:** representa el nivel de confianza

**E** representa el margen de error

**p** es la proporción o porcentaje de elementos en la población que tiene las características de estudio.

**q** indica el complemento de p  $q=1-p$

## **N** tamaño de la población

La muestra tendrá el 90% de confianza, representado estadísticamente por (1.64), un margen de error de 8%, la variabilidad o dispersión de la población será del 80%, una población universo de 255 empleados.

En sustitución los datos de la formula y realizar las operaciones tendremos lo siguiente

$$N= \frac{(255) (70) (20) (1.64)^2}{(8)^2 (500-1) + (80) (20) (1.64)^2}$$

Resultado de la muestra: 54 personas

## **3.6 Categorías y Variables de Estudio**

### **3.6.1 Variables**

Variable Independiente: Calidad de vida de Laboral

Variable Independiente: Empresa de alimentos de una ciudad de Guayaquil.

### 3.6.2 Operacionalización de las Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ENCUESTA	ESCALA DE LIKERT
CALIDAD DE VIDALABORAL	MEDIOAMBIENTE FISICO	FATIGA FISICA		
		ACCIDENTES LABORALES		
		FALTA DE ESPACIO FISICO		
	MEDIOAMBIENTE TECNOLOGICO	FALTA DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO		
		FALTA DE MANTENIMIENTO DE SUMINISTROS		
	MEDIOAMBIENTE CONTRACTUAL	SALARIO		
		ESTABILIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO		
	MEDIOAMBIENTE PRODUCTIVO	HORARIOS DE TRABAJO		
		SOBRECARGA LABORAL		
		OPORTUNIDADES DE PROMOCION Y ASCENSO		
	CONDICIONES SUBJETIVAS	ESPFERA PRIVADA Y MUNDO LABORAL		
		INDIVIDUO Y ACTIVIDAD PROFESIONAL		
ORGANIZACION Y FUNCION DIRECTIVA				

### 3.7 Formas de recolección de la información

#### 3.7.1 Técnicas e Instrumentos:

**Técnicas** o estrategia se refieren a modos, maneras o estilos de recoger la información (Rodríguez & Vallderoila, 2003).

**Instrumentos** son herramientas concretas de cada técnica o estrategias que nos permite llevar a la práctica la obtención de la información, los instrumentos tienen una entidad propia y proporcionan poca flexibilidad al investigador (Rodríguez & Vallderoila, 2003).

Las técnicas que se utilizaran en este estudio son: cuestionarios, escala de Likert.

**Cuestionario** “es un conjunto de preguntas para obtener información de otros individuos respecto de una o más variables a medir y se utilizan con frecuencia en la investigación de encuestas, son utilizados cuando los recursos

económicos son limitados y se necesita obtener información de muchas personas, estos pueden ser anónimos o confidenciales y recopilan datos sobre los conocimientos, creencias, actitudes y comportamiento” (Cabrera, 2011).

### ***Escalas tipo Likert:***

La escala de Likert es utilizada para medir reacciones del sujeto de estudio en categorías bien delimitadas (tres, cinco o siete), son ítems donde se responden afirmaciones de cada tópico que se requiera información. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala” (Hernández, et al., 2014).

Utilizar una escala implica:

- Determinar el comportamiento, rasgo, atributo o característica a evaluar.
- Elegir el tipo de escala
- Asignar valores escalares a cantidades definidas del comportamiento, rasgo, atributo o característica a evaluar (Cabrera, 2011).

Se aplicaron 54 cuestionarios con escala de Likert a los trabajadores operativos de una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil escogida para el estudio.

### **3.8 Formas de análisis de la información.**

Mediante la recolección de la información cuantitativa se ordena e ingresa y tabula los cuestionarios que se aplicaron a los trabajadores de la empresa de alimentos escogida de la ciudad de Guayaquil y posteriormente se realizar las tablas y gráficos estadísticos para el respectivo análisis.

## **CAPÍTULO IV**

### **4.1. Resultados de la Investigación.**

#### **4.2. Del Objetivo General**

En respuesta al objetivo general, se busca determinar la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil desde el enfoque de la responsabilidad social.

El término calidad de vida laboral, según los autores Poza & Prior (1998), implica la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas, como, por ejemplo, seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc., y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive. Es pues un concepto multidimensional, ya que toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos, lo que permite que no exista un sesgo a lo que se refiere a la situación real del trabajo (Chiang & Krausse, 2009).

Según (Palazzi y Starcher, 2001), al referirse a la calidad de vida laboral desde el enfoque de la responsabilidad, indican que existen evidencias que las prácticas encaminadas a mejorar la calidad de vida en el trabajo y a proveer empleos con un contenido significativo, impactan directamente en las ganancias de la empresa a través del incremento de la productividad así como personal más hábil y comprometido en todos los niveles .citado de (Mercado & García, 2007).

Desde el enfoque de la responsabilidad social, la calidad de vida en el trabajo, debería de implicar grados de mejoramiento en la calidad de vida del trabajador, mejorando sus capacidades y habilidades, ampliando sus posibilidades en los diferentes ámbitos.

#### **4.3 De los objetivos específicos**

Para dar respuesta a los objetivos específicos planteados en este estudio, se realizó la siguiente investigación se contó con la participación de 54 empleados de una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil, 30

hombres y 24 mujeres respectivamente, en su mayoría con una antigüedad de 0-3 años de trabajo en la empresa de estudio, que fueron tomados de diferentes áreas como son: cámara, chiflería, chifletón, calidad, empaque, extrusora, freidora, lavado de coches, línea tostón, limpieza de planta, pelado, picado, recepción de materia prima y túnel.

Se utilizó como instrumento de recolección de datos, un cuestionario, estructurado en 46 preguntas, con 3 alternativas de respuesta en la escala de Likert, que corresponden a las condiciones subjetivas y objetivas de la calidad de vida laboral.

Según los resultados de las encuestas realizadas destacan los siguientes factores en cuanto a las condiciones objetivas, las cuales dan respuesta al primer objetivo.

**Objetivo 1-**Identificar las condiciones objetivas de la calidad de vida laboral presentes en los empleados de una empresa de alimentos, desde el enfoque de la responsabilidad social.

Dentro de las condiciones objetivas, hay 4 medioambientes: el físico, el contractual, el tecnológico y el productivo.

### **Medioambiente Físico**

Dentro de este medioambiente, se realizaron 12 preguntas que nos ayudaron a evaluar la percepción de los trabajadores sobre el cumplimiento de la empresa en materias normativas, así como temas de seguridad e higiene laboral.

En cuanto a la distribución de la carga laboral, fue puntuado con un nivel medio por el 68% de los hombres, quienes manifestaron tener más carga laboral; mientras que el 38% de las mujeres puntuaron la carga laboral en un nivel medio. La carga laboral por áreas de trabajo fue puntuada en un nivel medio por el 50% de los trabajadores, en las que predominaron las áreas de empaque, pelado y recepción de materia prima en su carga de trabajo.

La sobrecarga laboral es uno de los factores que la empresa necesita reforzar, aunque fue manifestado en un nivel medio de cumplimiento, no debe dejar de tomarse en cuenta, debido a que tiene sus repercusiones en la calidad de vida laboral, como menciona (Dolan & al, 2007) acerca del exceso de trabajo, que en términos cualitativos como cuantitativos es una fuente frecuente de estrés, la sobrecarga genera distracción, falta de atención y aumento de los accidentes de trabajo.

En el cumplimiento de pausas activas, el 65% de los encuestados calificaron al cumplimiento como bajo.

De la información recolectada a través de la encuesta realizada, se puede evidenciar que la empresa debe reforzar factores como pausas activas, las mismas que deben ser parte habitual de su jornada laboral, pues permite que los trabajadores recuperen energías, continúen con su desempeño laboral, sobrelleven mejor el estrés, mejorando su calidad de vida laboral.

Al respecto la Constitución Política del Ecuador (2008) en su Art. 33. Manifiesta que el trabajo es un derecho y deber social, que el Estado debe garantizar a los trabajadores las remuneraciones y retribuciones justas, respetar su dignidad, y una vida decorosa que sea por una actividad laboral saludable y libremente escogido (p.29).

Respecto al nivel en que las actividades laborales producen dolencias físicas, el 54% de las mujeres calificaron un nivel alto de dolencias físicas desarrolladas en su puesto de trabajo, y el 73% de los hombres consideran que tienen un nivel alto de dolencias físicas derivadas de sus actividades laborales.

Las dolencias físicas relacionadas con las actividades laborales que los trabajadores realizan habitualmente tienen relación con las malas posturas a la hora de realizar sus labores, así como movimientos repetitivos y la ausencia de pausas activas en el lugar de trabajo, coincide con este argumento (Vélez,

2011) quien en su trabajo de investigación menciona *que si no se realizan las pausas activas, se pueden generar graves lesiones en la espalda, manos, las muñecas, las articulaciones u otras partes del organismo, así como el trastornos relacionados con el estrés.*

Cabe destacar que el nivel de cumplimiento de los exámenes ocupacionales, por parte de la empresa obtuvo una puntuación alta según el 50% de las personas encuestadas, factor importante en el cuidado de la salud de los colaboradores.

La empresa de estudio fue puntuada en un nivel positivo respecto al cumplimiento en materia de realización de exámenes ocupacionales de los trabajadores, ya que estos garantizan un entorno laboral agradable y seguro, protegiendo la integridad física y mental del trabajador, con respecto a la salud ocupacional (Chiavenato I. , 2009) menciona *que los administradores deben asumir también la responsabilidad de cuidar el estado general de salud de los colaboradores; el entorno laboral puede provocar malestares, definiendo la salud en un concepto que implica un estado físico, mental y social de bienestar.*

Con relación a la salud de los trabajadores, Chiavenato (2011) menciona *que la salud y seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral adecuada.*

Otro de los factores que cabe destacar en su nivel de cumplimiento es la iluminación y ventilación del área de trabajo, la cual fue calificada por los encuestados como alta con el 42%, versus el 41% de los trabajadores que lo consideraron con un nivel de cumplimiento medio.

Con respecto al nivel de iluminación y ventilación de los puestos de trabajo la empresa tuvo una puntuación alta fueron las condiciones ambientales de trabajo, las mismas que influyen en gran medida en el desarrollo de las actividades laborales de los trabajadores, al respecto (Chiavenato I. , 2011) *considera a la iluminación, el ruido y las condiciones atmosféricas como los*

*tres puntos más importantes de las condiciones ambientales de trabajo.* Con respecto a los estándares de iluminación se establecen de acuerdo a la tarea visual específica, acotando que una mala iluminación cansa la vista, afecta el sistema nervioso, contribuyendo a una mala calidad del trabajo y probables accidentes laborales.

El cumplimiento de las normativas legales, medidas de prevención de riesgos y de seguridad de los puestos de trabajo, así como el mantenimiento del equipo mobiliario para desarrollar las actividades laborales, fueron puntuadas por los entrevistados en un nivel medio de cumplimiento, de igual manera, la realización de simulacros, el nivel de limpieza y accesibilidad de los puestos de trabajo recibieron una puntuación media de nivel de cumplimiento por parte de los encuestados.

### **Medioambiente Tecnológico**

Dentro de este medioambiente se realizaron 6 preguntas mediante las cuales se evaluó el conocimiento en la operación de los equipos de trabajo, así como el mantenimiento de los mismos en buen estado. Obteniéndose los siguientes resultados:

Respecto a la dotación de equipos técnicos y herramientas de trabajo para realizar las diversas actividades laborales, el 61% los trabajadores que tienen una antigüedad en la empresa de 0 a 3 años, consideran que el nivel cumplimiento es media; mientras que el 58% de los trabajadores más antiguos (de 3-8 años), quienes consideran de igual manera que el nivel cumplimiento es medio.

El que los trabajadores cuenten con el material necesario para realizar su trabajo, es muy importante para ellos, puesto que esto depende la calidad de su trabajo, aunque la empresa encuestada fue puntuada con un nivel medio de parte de sus trabajadores no es menos importante tomar en cuenta su incidencia en su productividad.

La insatisfacción que siente el trabajador cuando no cuenta con las herramientas de trabajo necesarias, afectando su calidad de vida en el trabajo, generando un descontento laboral, demoras en la entrega de su trabajo y falta de eficacia en el desempeño de sus actividades laborales (Granados, 2011).

Con relación a si el mantenimiento y buen funcionamiento del equipo de trabajo afectarían la productividad, se obtuvo una puntuación media de un 67% de los empleados con antigüedad de 0-3 años, versus un nivel de puntuación medio de 64% de los empleados de 3-8 años de antigüedad.

Otro de los factores puntuados con nivel medio de cumplimiento es el mantenimiento y buen funcionamiento de los equipos de trabajo, los cuales van a incidir en la productividad del trabajador, al respecto Granados (2011) menciona que “la deficiencia en el mantenimiento o suministro de componentes es otro componente que genera malestar en los colaboradores, disminuye su eficacia y genera estrés y ansiedad” (p.219).

Los trabajadores encuestados calificaron con un nivel medio de cumplimiento factores como, la dotación de equipo adecuado para realizar las actividades laborales, así como la disposición de los técnicos cuando se presentan novedades con los equipos de trabajo, con igual puntuación media calificaron el nivel de conocimiento de los trabajadores en la operación de los equipos de su área.

### **Medioambiente Contractual**

En la encuesta realizada, se incluyeron preguntas concernientes a este medioambiente, con las cuales se pudo evaluar el salario, la estabilidad en el puesto de trabajo, pago de prestaciones sociales, incentivos, manejo de estrés y otros factores más, cuyos resultados se expondrán a continuación:

De los trabajadores encuestados, el 69% calificaron con un nivel bajo los incentivos que la empresa otorga a sus empleados, factor que la empresa falta reforzar.

El nivel de incentivos es un factor motivante en la vida laboral de un trabajador, así lo confirma (Chiavenato I. , 2009) quien menciona que no basta con remunerar a las personas por el tiempo que dedican a la organización, porque ello es necesario, pero no es suficiente. Es necesario incentivarlas continuamente para que hagan el mejor esfuerzo posible, superen su desempeño actual y alcancen las metas y los resultados desafiantes que se han formulado para el futuro.

Con respecto al nivel de técnicas que maneja la empresa para evitar el estrés laboral, fue puntuado por el 65% de los empleados con un nivel bajo de cumplimiento, pues considera que la empresa carece de este tipo de técnicas de manejo de estrés.

En cuanto al estrés laboral en su trabajo de investigación (Vélez, 2011) *menciona que el estrés es considerado como la primera causa de ausentismo laboral y disminución de la productividad por la Organización Mundial de la Salud (OMS)*, Además de repercutir en la salud, el estrés está vinculado a las presiones laborales, relaciones de poder, cambios en el entorno del trabajador que hace que éste se sienta cansado y como consecuencia de ello disminuya su ritmo de labor.

En lo que refiere a la valoración de las capacidades del empleado por parte de la empresa, el 43% de los trabajadores encuestados considera que la empresa cumple en un nivel medio.

La valoración de las capacidades y habilidades de los trabajadores es fundamental para que estos den lo mejor de sí y se sientan estimados como personas que pueden aportar con sus ideas y habilidades, coincide con este comentario Walton (1973) quien en una de sus categorías acerca de la calidad de vida en el trabajo menciona:

Oportunidad para uso y desarrollo de la capacidad humana: implica el aprovechamiento de la creatividad y del capital humano; reconoce la

necesidad de conceder autonomía, incentiva la capacidad plena de cada individuo y ofrece feedback constante sobre los resultados obtenidos por el trabajo y el proceso como un todo (Correa D. e., 2013, p.150).

El pago de prestaciones sociales para sus colaboradores fue puntuado por el 73% de los encuestados de 0-3 años de antigüedad, con un cumplimiento medio. Mientras, el 67% de los empleados de más antigüedad (3-8 años) calificaron a este factor con un cumplimiento medio. En cuanto a las mujeres, el 67% calificaron el nivel de pago de prestaciones sociales con un cumplimiento medio, en contraste con el 73% de los hombres que calificaron el cumplimiento de la empresa en este factor con un nivel medio.

Con respecto a las prestaciones sociales otorgadas a los colaboradores, es considerada por ellos de vital importancia para el cuidado de su salud y seguridad, coincide con esta afirmación (Chiavenato I. , 2011) quien manifiesta *que hoy en día, las prestaciones y la seguridad social, además de su aspecto competitivo en el mercado de trabajo, tienen el propósito de preservar las condiciones físicas y mentales de sus empleados. Además de la salud, los principales objetivos de estos planes son las actitudes de los empleados.*

Cabe resaltar que en el pago puntual de salarios la empresa obtuvo una puntuación alta de 46% masculino y 50% femenino de parte de los trabajadores encuestados, factor motivante para el trabajador.

El salario del trabajador es uno de los factores más estimados por un trabajador que se activa económicamente en una empresa con el objetivo de recibir una compensación por su trabajo, siendo este un factor importante para su calidad de vida laboral, al respecto (Granados, 2011) menciona “El salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, aunque su efecto motivador se debe a diversos factores” (p.219), es así que los trabajadores al percibir que la relación de su salario y su rendimiento no es acorde produce en el tensión e insatisfacción.

Factores como la estabilidad laboral que la empresa brinda, así como el conocimiento de la política de compensaciones de la empresa, el pago de horas extras, el sueldo relacionado a las capacidades y rendimiento de cada trabajador y los permisos de calamidad doméstica fueron puntuados por los trabajadores encuestados con un nivel medio de cumplimiento por parte de la empresa.

### **Medioambiente Productivo**

Para dar respuesta a este medioambiente se incluyó en la encuesta 7 preguntas relacionadas con los horarios de trabajo, distribución de la carga de trabajo, la oportunidad de promoción laboral y realización profesional, la priorización del trabajo sobre la familia y como afectan los problemas familiares el ámbito laboral, resultados que se expondrán a continuación.

Según la encuesta sobre el respeto de los horarios laborales fue puntuado con un nivel alto por el 68% de los colaboradores; versus el 26% de los encuestados quienes lo calificaron con un nivel de cumplimiento bajo.

Según Chiavenato, el empleado debe cumplir el horario de trabajo establecido y la empresa debe establecer el horario de entrada y salida, así como los intervalos para la comida y descansos (según las áreas). Estos horarios se deben respetar estrictamente para que la coordinación del sistema productivo opere de forma adecuada y no perder eficiencia por ausencias (Chiavenato I. , 2011).

Las oportunidades de ascenso que la empresa ofrece para la promoción laboral fue puntuada por el 70% de los trabajadores de 0-3 años de antigüedad con un nivel bajo de cumplimiento; frente al 62% de los trabajadores antiguos (3-8 años) que puntuaron este factor con un nivel bajo de cumplimiento. Por su parte, el 71% de las mujeres y el 63% de los hombres consideran que el cumplimiento es bajo.

Acerca de la oportunidad de ascenso continuo que la empresa puede brindar al colaborador, de acuerdo a su desempeño laboral, crea en el colaborador un sentido de estabilidad y pertenencia a la organización, respecto a este factor Walton (1973) menciona la “Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad: está relacionado con las políticas de la empresa en lo que concierne al desarrollo personal, posibilidad de crecimiento en la carrera y seguridad en el empleo” citado de (Correa D. e., 2013, p.150,151).

El nivel en que la empresa promueve la realización profesional fue puntuado por el 73% de los trabajadores de 0-3 años con un nivel bajo y por parte de los colaboradores de 3-8 años con un 71% en un nivel bajo. Mientras que el 75% de las mujeres puntuaron el cumplimiento de este factor con un nivel bajo y el 70% de los hombres también lo consideran bajo.

La realización profesional que la empresa promueva en sus empleados, generará en ellos entusiasmo por mejorar sus conocimientos profesionales, en relación a este factor según menciona (Zapata, 2015):

El desarrollo profesional y la capacitación para el mejor desempeño laboral son un ítem fundamental en la gestión humana con Responsabilidad Social, ya que la promoción de programas de formación enfocados hacia el fortalecimiento de las tareas específicas fomenta en el personal un mayor desarrollo y perfeccionamiento de su gestión. (p.35)

Los problemas familiares que afectan la actividad laboral, la priorización del trabajo por encima de las actividades familiares, y la distribución equitativa del trabajo fueron puntuados por los encuestados con un nivel medio de cumplimiento. Al respecto hay mucho desafío para la empresa en este campo aún, puesto que el equilibrio entre la vida personal y la laboral es fundamental para que el trabajador tenga una calidad de vida laboral, coincide con este argumento rol, Yankelovich, Fein, Ornati y Nash (1975) dice que un trabajador disfruta de Calidad de Vida en el Trabajo cuando existen estas tres variables.

Cuando nota emociones positivas hacia el trabajo y piensa que estas podrían mejorar en el futuro; si se encuentra motivado por su labor realizada y se siente satisfecho; y cuando percibe que su vida laboral y privada se encuentra en equilibrio, sin que una afecte a la otra de acuerdo a sus valores personales (Segurado y Agulló, 2002, p.830).

Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa: se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar calidad y productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas adecuadas por su contribución (Chiavenato I., 2011).

Según los resultados de las encuestas realizadas destacan los siguientes factores en cuanto a las condiciones subjetivas, las cuales dan respuesta al segundo objetivo.

**Objetivo 2:** Identificar las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral presente en los empleados, desde el enfoque de la responsabilidad social.

Con el objetivo de determinar las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral de los empleados de una empresa de alimentos, se identificó a través de las siguientes aristas de esta encuesta realizada.

En cuanto al nivel de satisfacción respecto a la distribución del tiempo entre familia, trabajo y descanso el 54% de las personas encuestadas del género femenino, califican este aspecto en un nivel bajo, versus el 67% del género masculino que lo puntúa en un nivel bajo de cumplimiento.

Al respecto es importante mencionar que la jornada laboral debe estar sujeta a lo que dispone el Código de Trabajo de Ecuador en su Art. 47, donde indica que *“la jornada máxima de trabajo será de 8 horas diarias, de manera que no excedan de 40 horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario”*.

En mayo 1 de 1886, después de una marcha laboral en la ciudad de Chicago, se estableció que la jornada laboral sea de 8 horas, que según estudios es el tiempo que una persona puede trabajar sin sentirse fatigado o agotado, las 16 horas restante del día, son para recuperar fuerzas y para estar con la familia. La jornada de trabajo de 8 horas se consolidó en el Tratado de Versalles de 1919 (Apuntes Jurídicos, 2019).

La capacitación realizada por la empresa en sus diferentes áreas, 73% de los trabajadores, puntúan este factor con un cumplimiento medio en cuanto a las capacitaciones que les brindan.

Los objetivos de la capacitación deben estar íntimamente ligados a las necesidades de la organización la capacitación interactúa profundamente con la cultura organizacional (Chiavenatto I. , 2009).

La calidad de ambiente de trabajo fue puntuada por el 70% de los trabajadores encuestados con un cumplimiento medio, lo cual refleja por su nivel de puntuación media, un ambiente de satisfacción laboral ni positivo ni negativo.

El nivel de satisfacción personal y profesional que el trabajador siente por el buen desempeño en su puesto de trabajo y el buen ambiente laboral, son dados por las buenas condiciones de trabajo, tipo de beneficios y compensaciones que este tenga así como actividades que le den un nivel de logro y desarrollo tanto a nivel individual o como grupo (Granados, 2011).

En lo concerniente a la cooperación e integración entre compañeros de trabajo, el 55% de los trabajadores de 0-3 años puntúan con un nivel medio de cumplimiento, mientras que el 48% de las personas que tienen una antigüedad de 3 a 8 años puntúan con un nivel de cumplimiento medio. De igual manera se refleja la cooperación e integración entre el género femenino con el 54% vs el 50% en el género masculino en nivel de cumplimiento medio en ambos casos.

La cooperación entre compañeros se refleja la convivencia agradable entre ellos. Depende de las relaciones personales y de la valoración del trabajo en equipo, lo que evita la competencia desleal (Chiavenatto I. , 2009).

La relación de los empleados con los directivos de la empresa es un factor significativo dentro del campo laboral, en esta pregunta se refleja que el 88% del personal de 0 a 3 años de antigüedad lo sitúa un nivel medio; frente al 71% del personal de 3 a 8 años, que lo considera de la misma manera. Así mismo es importante destacar que existe mejor relación de los directivos con el género masculino en un 87% vs 75% del personal femenino que lo así o consideraron.

El líder es el punto de unión entre el empleado y la organización, es una pieza clave tanto para la evaluación del rendimiento como para el reparto de responsabilidades y la asignación de recursos para su desarrollo (Bhal y Ansari, 2007). De esta forma se convierte en el gestor directo de dos elementos clave para el compromiso: el apoyo y la justicia (Meyer y Allen, 1997).

La cita antes expuesta nos deja muy claro la importancia que juega la buena relación entre directivos y subalternos, creando mayor confianza y sentido de pertenencia del subordinado hacia la empresa.

En cuanto al reconocimiento de la empresa y la valoración del trabajo, el 62% de los encuestados de 3 a 8 años de servicio, manifiestan un nivel medio, al igual que el 58% del personal que cuenta de 0 a 3 años de servicio. Destacando de igual manera el mismo nivel medio el 63% del personal femenino y el 57% del personal masculino.

La importancia del reconocimiento del trabajo realizado por los colaboradores, no siempre será económico; el salario emocional, aún y cuando en estos tiempos de crisis el ingreso es sumamente importante para los empleados, no es difícil racionalizar que el sueldo y los beneficios monetarios son importantes, pero según encuestas los empleados valoran cada vez más los beneficios no monetarios. Éstos mejoran la calidad de vida del empleado, por

lo tanto, la empresa debe ser innovadora en la forma de elaborar estrategias cuyo objetivo sea la retención y fidelización de empleados (Barragan, 2009).

Es importante destacar la importancia del salario emocional, tal como lo menciona en la cita anterior Barragán 2009, este tipo de reconocimiento también ayuda que el colaborador se sienta identificado con la empresa y con sentido de pertenencia hacia ella. El reconocimiento al empleado es una herramienta de gestión organizacional, que refuerza su relación con sus colaboradores.

Respecto al nivel de satisfacción al alcanzar las metas organizacionales propuestas, en los encuestados se destaca un nivel medio de satisfacción por parte del 62% del personal con mayores años de servicios; frente al 42% del personal que cuentan de 0 a 3 años de antigüedad en la empresa.

Según (Chiavenato I. , 2009) “el ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad, una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio”.

Analizando el concepto antes expuesto, se puede destacar que el colaborador se motiva una vez que se alcanzan los logros empresariales, así mismo cuando los resultados no son los esperados puede surgir un estado de tensión y frustración, principalmente con aquellos que se sienten identificado con la organización.

En cuanto al nivel de satisfacción dentro de la empresa es importante destacar la satisfacción que el colaborador presenta, la misma que refleja un nivel medio siendo más destacado por el 73% del personal de 0 a 3 años y el 62% del personal que cuenta con una antigüedad del 3 a 8 años de servicio. También es importante destacar en el mismo nivel medio hay un mayor grado de satisfacción entre el personal masculino con un 73% vs el 63% del personal femenino.

**Objetivo 3:** Determinar los elementos del ámbito interno de la responsabilidad social empresarial que deben ser abordados por la empresa en su estrategia de RSE.

Mediante el análisis de las condiciones objetivas y subjetivas del ámbito interno, desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial que se realizó a los empleados de la empresa en estudio, se ha podido evidenciar factores que la empresa falta reforzar para alcanzar un nivel alto de la calidad de vida laboral, así como factores en los que tiene un cumplimiento alto y en su mayoría factores de cumplimiento medio

Dando respuesta al tercer objetivo se determinan los elementos que deberían ser abordados por la empresa desde su estrategia de RSE.

Los resultados de la encuesta realizada, revela la ausencia de pausas activas en los puestos de trabajo, las dolencias físicas resultante de las actividades laborales, pago de incentivos, permisos correspondientes a calamidad doméstica, manejo de estrés, horarios de trabajo extendido, oportunidades de ascenso y promoción laboral, factores en los que la empresa según la percepción de los trabajadores es baja, lo que es un desafío para poder cumplir con la RSE.

Para que una empresa sea considerada socialmente responsable, uno de los aspectos que debe priorizar es el bienestar de sus colaboradores, desde un enfoque de derechos como seres humanos, en condiciones que les permita tener una calidad de vida laboral adecuada.

Hay otros tópicos dentro del medio ambiente interno de la RSE, cuyos resultados evidenció la encuesta realizada, que la empresa cumple medianamente, los cuales no le permite alcanzar de forma plena la calidad de vida laboral, con un sentido de responsabilidad social, el cual va más allá del cumplimiento de normativas legales, pues el cumplir la ley no hace a una empresa socialmente responsable, según menciona (Moreno & Graterol,

2019) los empleados responden positivamente al observar que la empresa les ofrece mucho más que la afiliación a la seguridad social, el pago de las prestaciones sociales y salarios que devengue, sino que se interesa además por factores personales como son el crecimiento profesional y personal, los hábitos de vida saludables, la salud y la seguridad integral, su familia y estabilidad emocional. Todos estos factores generan en el trabajador un sentido de lealtad y pertenencia a su empresa (Moreno & Graterol, 2019).

Al respecto (Moreno & Graterol, 2019) menciona:

Que gracias a la importancia que se les da a los empleados, éstos se sienten identificados con la organización con sentido de pertenencia; entienden los valores de su empresa y su forma de trabajo, permitiéndoles así que aporten sus ideas, lo que ayudará a gestionar mejor los cambios que se introduzcan en la empresa. (p.181)

Sin embargo, se destaca el cumplimiento de parte de la empresa en el área de higiene y salud ocupacional mediante la realización oportuna de los exámenes médicos ocupacionales, pago a tiempo de salarios, y una adecuada ventilación y accesibilidad en que los trabajadores realizan su jornada laboral, aspectos que tendrían más peso, si su cumplimiento se llevara de la mano con los demás factores con resultados bajos y medios según resultados de la encuesta realizada.

En el área laboral, el que las empresas provean un trabajo a las personas, no las hace socialmente responsable, sino en la medida que este trabajo mejora la calidad de vida de las personas como menciona (Rodríguez, 2008)

Quien manifiesta que solo en la medida que el nivel de ingreso, la jornada de trabajo o el nivel de atención en salud y seguridad sean positivos para el desarrollo integral de esa persona se facilitará el proceso de autonomía, de lo contrario la persona seguirá en un circuito de dependencia, el que la empresa haga

un esfuerzo para que estos circuitos no se perpetúen los hace ser socialmente responsable. (p.183)

## **CAPÍTULO V**

### **Conclusión y Recomendación**

#### **5.1 Conclusión**

La investigación que se realizó sobre la Calidad de vida Laboral desde el enfoque de Responsabilidad Social empresarial, como respuesta a los objetivos de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Si bien la empresa cumple con las normativas legales exigidas por el Ministerio de Trabajo, pues los empleados se encuentran satisfechos por la puntualidad del pago de sus salarios, el respeto a su horario de trabajo y el cumplimiento de exámenes ocupacionales periódicos, por ejemplo, existen algunos parámetros que, según la percepción de los encuestados, la empresa no cumple a cabalidad.

En lo concerniente a salud ocupacional e higiene laboral, los empleados desconocen el riesgo implícito en sus puestos de trabajo. Así mismo la empresa posee falencias que giran en torno a la falta de pausas activas provocando dolencias localizadas acorde a la actividad realizada. Esto podría acarrear un aumento en el riesgo de accidentes de trabajo y el deterioro de la salud de los operarios.

Los empleados identifican debilidad en el conocimiento del uso y manejo de herramientas tecnológicas dentro de los puestos de trabajo, esto debido a que la empresa no realiza capacitaciones pertinentes acerca de tema; así mismo consideran que, la falta de mantenimiento a las maquinarias puede conllevar a una baja productividad y rendimiento.

Así también, los trabajadores no se perciben totalmente confiados en cuanto a la estabilidad laboral, y más aún, consideran que no existen incentivos, oportunidades de ascenso laboral o técnicas para manejar el estrés laboral. Esto definitivamente provoca desmotivación en los trabajadores y no aporta en su desarrollo personal y profesional.

Por otra parte, los empleados no perciben un ambiente de trabajo adecuado, lo cual afecta su percepción de satisfacción en la empresa. Esta situación se agrava por el poco equilibrio en la distribución del tiempo entre familia, trabajo y descanso, que presentan los empleados, quienes manifiestan que pasan mucho más tiempo en el trabajo para hacer horas extra y tener más ingresos.

Desde la óptica de la calidad de vida laboral que la empresa de estudio brinda a sus trabajadores desde un enfoque de Responsabilidad Social, según los ambientes analizados, esta no llega a alcanzar su objetivo, debido a que existen factores que aún deben ser reforzados.

En lo que respecta al fin que persigue la responsabilidad social empresarial, en la dimensión laboral Del Castillo y Yamada (2008) afirma que esta tiene tres objetivos: 1) la satisfacción laboral actual de sus empleados con sus perspectivas de desarrollo empresarial, 2) que la organización promueva el respeto a los derechos humanos, así como el cumplimiento de las leyes laborales, 3) que la empresa genere empleo en el país y la promoción de prácticas responsables, contribuyendo al mejoramiento de la mano de obra local (p. 11). En lo que respecta a los objetivos mencionados, mediante los resultados se puede evidenciar que la empresa no llega a alcanzar la responsabilidad social.

Si la empresa desea implementar la Responsabilidad Social Empresarial, es necesario que la aborde en primera instancia desde el medio ambiente interno, de manera que pueda mejorar la calidad de vida laboral, en los aspectos antes mencionados.

Para alcanzar la RSE la empresa se debe orientar no solo al cumplimiento de normativas legales, sino al mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores, mejorando las condiciones laborales, teniendo en cuenta factores como remuneración, prestaciones sociales, salud e higiene laboral, programa de incentivos y realización profesional, así como la valoración de las capacidades y habilidades de cada trabajador.

## **5.2. Recomendaciones**

La investigación analiza la calidad de vida laboral desde el enfoque de la responsabilidad social empresarial, la cual recoge la percepción de los colaboradores de una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil. Sus resultados nos permiten evidenciar los medioambientes en que la empresa debería trabajar con el fin de alcanzar la calidad de vida de sus trabajadores.

Teniendo en cuenta los tres factores mencionados en el capítulo anterior, la empresa, debe poner énfasis en el refuerzo de factores de las condiciones objetivas en los medioambientes físicos y contractuales, para poder alcanzar la responsabilidad social en el ámbito interno, en lo referente a la calidad de vida de los colaboradores de la empresa.

Es importante considerar que, en las condiciones objetivas, la empresa debería realizar un programa de pausas activas, manejos de técnicas para evitar el estrés laboral, junto con capacitaciones para el manejo adecuado de las herramientas y equipos tecnológicos, lo que, mejoraría las condiciones físicas y tecnológicas en el trabajo realizado por los colaboradores, elevando su calidad de vida en función de la responsabilidad social que busca implementar la empresa.

En la parte subjetiva, de la calidad de vida laboral, la empresa debería reforzar el desarrollo profesional de sus empleados, al promover la capacitación continua en sus diferentes habilidades, valorando cada una de sus aptitudes, así como su desempeño laboral, factores motivantes, que tendrán como resultado el que los trabajadores se sientan parte importante de la empresa y sientan satisfacción, compromiso y lealtad al trabajar en ella, cumpliendo de esta manera la responsabilidad social en cada una de sus acciones en favor de los trabajadores, parte importante de las empresas.

El estudio realizado servirá para como base para realizar futuras implementaciones de acciones de responsabilidad social, en las políticas de la empresa de estudio, que promuevan la calidad de vida laboral de sus trabajadores.

## Bibliografía

- Aguilar, K., Pedro, P., & Ramos, N. (2013). *Análisis de la productividad del cliente interno basado en un modelo de gestión de responsabilidad empresarial a la empresa KMOTOR S,A.* Guayaquil.
- Aguilar, L., Diaz, L., & Escandon, A. (2017). *Diseño de un modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores de la corporación Educación tecnológica- Colsubsidio.* Bogotá D.C.: Universidad Sergio Arboleda escuela de postgrados Especialización gerencia de Talento Humano.
- Aguilar, V., Cruz, D., & Jiménez, D. (2017). *Bienestar social Laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas.* Bogotá: Universidad de la Salle. Facultad de Trabajo Social.
- Andrade, R. (2014). *Diseño de un Modelo de Gestión, basado en Responsabilidad Social Empoesarial Caso: Nokia, Siemens, Networks Ecuador S.A.* Programa de Maestria, Universidad Andina Simón Bolívar, Area de Gestión, Quito-Ecuador. Obtenido de Recuoerado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3775/1/T1330-MBA-Andrade-Dise%C3%B1o.pdf>
- Apuntes Jurídicos. (2019). *Jornada de Trabajo y Jornada Extraordinaria.* Recuperado el enero de 2020, de Apuntes Jurídicos: <https://jorgemachicado.blogspot.com/2010/01/jtje.html>
- Arturo Briseño García\*, J. L. (06 de 2010). *Scielo.* Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422011000100005&script=sci\\_arttext&lng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422011000100005&script=sci_arttext&lng=en)
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.* Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/COPCI-21-02-2019.pdf>

- Barragan, e. a. (2009). *Estrategias de retención de empleados eficientes: Importancia estratégica de la fidelización de los empleados en organizaciones internacionales*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/12509/1/A3.pdf>
- Barros, M., & et, .. (06 de 2015). *Revista Semilla Dice*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Desktop/DOCUMENTOS%20DE%20INVESTIGACION%20DE%20LA%20TESIS/VARIOS%20TESIS/DCTOS%20LECTURA/RSE%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20BARRANQUILLA.pdf>
- Barroso, F. (2008). *La responsabilidad Social Empresarial, un estudio de cuarenta empresas, de la ciudad de Mérida Yucatán*.
- Barroso, F. (2012). *Calidad de vida laboral vs. rotación, ausentismo y productividad, un estudio en 103 empresas en la ciudad de Mexico Yucatán*.
- Barroso, F. G. (2014). *Fortalecimiento de la Responsabilidad Social Gubernamental (RSG) del Gobierno del Estado de Campeche desde los Conceptos y Prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial*. San Francisco de Campeche: Talleres de Multi Impresos,. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/FortalecimientoResponsabilidadSocialGubernamental%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/FortalecimientoResponsabilidadSocialGubernamental%20(1).pdf)
- Barroso, J., & Gonzalo, J. (2014). *La responsabilidad social en empresas del sector cuero calzado y su disposición a compartir los beneficios con los colaboradores*. Universidad La Salle.
- Basualdo, M. (2016). *Empresa B. Un nuevo modelo de empresas a la luz de la responsabilidad social*.
- Bernal, C. (2010). *Metología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera edición ed.). (O. F. Palma, Ed.) Bogotá, D.C., Colombia: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de [biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com\\_docman&task=doc..1](http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc..1)

- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2018). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométrica. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, pp. 157-170
- Blanco, A. (2016). La calidad de vida: supuestos psicosociales . *Psicología Social Aplicada. Bilbao: DDB* , pp. 2017.
- Cabrera, e. a. (2011). Técnicas Cuantitativas. Obtenido de <http://entornovirtualparaeldesarrollode.weebly.com/41tecnicas-cuantitativas.html>
- Cajiga, J. (2013). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de Centro Mexicano para la Filantropía: [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Camacho, J. (2015). LAS NORMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. SU DIMENSIÓN EN EL AMBITO LABORAL DE LAS EMPRESAS. (I. D. JURIDICAS, Ed.) *REVISTA LATINOAMERICANA DE DERECHO SOCIAL*.
- Carlos Alexi Villacís Laínez 1, Y. F. (s.f.). Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista Publicando*.
- Casas, J. (2017). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de administración sanitaria*, pp. 26-36. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/2002RASCalidaddevidalaboral.pdf>
- Castro, G., & Guaranga, D. (2018). *DESARROLLO DE LA RSE EN EL ECUADOR: UN ANALISIS COMPARATIVO DE LAS CORRIENTES DE ESTUDIO*. Investigación Documental, Universidad Estatal de Milagro, Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.
- Certification, G. S. (18 de 07 de 2010). *Global STD*. Obtenido de Global STD: <https://www.globalstd.com/networks/blog/guia-iso-26000-responsabilidad-social>

- Chiang, M., & Krause, K. (2007). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente de trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo , aplicación y validación del documento.
- Chiang, M., & Krausse, K. (2009). Estudio empirico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores. *Horizontes Empresariales*. Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2039/1902>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano, el capital humano de las organizaciones*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chiavenatto, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos, Quinta Edición*. Mc Graw Hill.
- Chiavenatto, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones* (novena ed.). Mexico.
- Congreso Nacional. (2019). *Código de Trabajo*. Quito: Registro Oficial Suplemento 167.
- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. (2005). *Documento del Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social*. Ecuador: <http://ceresecuador-cert.com/contact/>.
- Constitución Política del Ecuador. (2008). *Constitución Política del Ecuador*. Quito: Registro Oficial. Obtenido de [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Correa, D. e. (2013). Vida con Calidad y Calidad de vida en el trabajo. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-VidaConCalidadYCalidadDeVidaEnElTrabajo-4237669.pdf>

- Correa, M., Flynn, S., & Amit, A. (2004). *Responsabilidad Social Corporativa en Amèrica Latina: Una Visiòn Empresarial*. Santiago de Chile.
- Del Castillo, E., & Yamada, G. (2008). *Responsabilidad social y buen clima laboral: una fórmula ganadora*. Recuperado el 20 de 11 de 2019, de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/261>
- Díaz, G. S. (2017). *TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA ESTIBAS TÉCNICAS DEL MUNICIPIO DE LA ESTRELLA PARA MEJORAR EL BIENESTAR LABORAL DE SUS COLABORADORES EN EL AÑO 2017*. Colombia: FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES. Obtenido de [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5566/TTS\\_DiazVanegasAnamaria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5566/TTS_DiazVanegasAnamaria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dirección Nacional Jurídica. (2013). *Código Orgánico de la producción, Comercio e Inversiones*. Ecuador.
- Dolan, S., & al, e. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos, Como atraer,retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/GESTION\\_DE\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_-DOLAN-MC\\_GR.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_-DOLAN-MC_GR.pdf)
- Duque, S., & Peña, A. (2013). *Responsabilidad Social en empresas privadas del sector industrial agropecuario de la ciudad de Guayaquil: Diagnòstico y Situaciòn Inicial*. Tesis, Universidad Politècnica Salesiana, Administracion de tesis, Guayaquil.
- Ena, B., & S, D. (2012). *RECURSOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA*. Madrid: Paraninfo.
- ETHOS. (2017). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. Brasil: Instituto Ethos .
- Fajardo, C. (2018). *Responsabilidad Social en el Ecuador*. Trabajo de Titulaciòn, Universidad Estatal de Milagro, Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales, Ecuador-Milagros.

- Fernandez, C. (2018). Satisfacción de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del INSALUD de Madrid . *Revista Esp Salud, Vol 74*, pp. 52-68.
- Garavito, C. (2007). Responsabilidad Social Empresarial, Mercado de trabajo. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/DDD258.pdf
- Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>
- Gilli, J. (2006). Responsabilidad Social. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 5(1), 18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935464004.pdf>
- Gómez, A., & Porras, K. (2016). *Diseño Programa de Bienestar Laboral*. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1628/T199.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista De Investigación En Psicología, 14(2)*, 271 - 276. doi:<https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>
- Grisolia, J. (2016). Los derechos Humanos y la Responsabilidad Social empresarial: dos conceptos complementarios. *REVISTA IDEIDES*.
- Guzman, M. (2016). DIMENSION INTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE LA OPTICA DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS. *Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad del Oriente, 28*.
- Hernández, M. (2012). Tipos y Niveles de Investigación. Obtenido de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Huerta, P., & et, .. (12 de 2011). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales. *Revista de Ciencias Sociales*, 658-676. Recuperado el 15 de 11 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28022784008.pdf>

Ibarra, L., Casas, E., & Olivas, E. (Octubre de 2011). La Responsabilidad Social Empresarial: Una estrategia enfocada al desarrollo sustentable. Caso: Las ESR de Hermosillo, Sonora. .

INEC. (2018-2021). Plan para el establecimiento de Políticas en el Trabajo.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (01 de junio de 2017). Reglamento del Seguro General de Riesgo del Trabajo. Ecuador.

Jimenez, A., & Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida. *Revista Universum*, 1(Nº 23), 116-133. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/universum/v23n1/art07.pdf>

La Red del Pacto Global en Ecuador. (2001). *Documento del Pacto Global*. Ecuador: [https://www.ekosnegocios.com/articulo/10-principios-del-pacto-global\(2\)](https://www.ekosnegocios.com/articulo/10-principios-del-pacto-global(2)).

La Red del Pacto Global en Ecuador. (2001). *Documento del Pacto Global*. Ecuador. Obtenido de [https://www.ekosnegocios.com/articulo/10-principios-del-pacto-global\(2\)](https://www.ekosnegocios.com/articulo/10-principios-del-pacto-global(2))

Ley de Seguridad Social. (2016). Congreso Nacional, Ley de Seguridad Social. Ecuador.

Lilian, P. (2015). *Gestión de Riesgos Laborales en las Prácticas de Responsabilidad Social Corporativa en el Ecuador*. Tesis Doctoral, Universidad de Huelva, Departamento de Biología Ambiental y Salud Pública, Huelva. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/60672927.pdf>

- López, P. (2004). Población, Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 9(8). Obtenido de <[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1815-0276.
- López, S. (2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades.
- López-Patrón, J. M. (2008). Los derechos laborales en el sistema Interamericano de protección de Derechos Humanos: la. *Revista Colombiana de Derecho Internacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/824/82420300008.pdf>
- Machicado, J. (2010). *Jornada de Trabajo y Jornada Extraordinaria*. Obtenido de <http://ermoquisbert.tripod.com/pdfs/dt11-jornada.pdf>
- Mata, M., & Macassi, S. (1997). Como elaborar muestras para los sondeos de audiencia. Quito.
- Mercado, P., & García, P. (2007). La Responsabilidad Social en empresas del Valle de Toluca (México). Un estudio exploratorio.
- Ministerio de Educacion y Cultura. (2005). *Responsabilidad Social Empresarial*. Quito: <https://www.irse-ec.org/irse/>.
- Miranda, M., & Segura, C. (2017). "Estudio de la Responsabilidad Social y su impacto en la Cultura Organizacional de la empresa Repapers Reciclaje de la empresa Repapers Reciclaje del Ecuador S.A de la ciudad de Guayaquil". *Tesis de Licenciatura*. Universidad Catolica de Guayaquil, Guayaquil.
- Molina, e. a. (2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/05/ART3.pdf>
- Montero, M. (2012). La responsabilidad social y la norma ISO 26000. *Revista de Formación Gerencial*, 11(1), 102-119.

- Morán, C., Rodríguez, L., Torres, M., Aguilar, A., & Villalta, M. (2016). Stakeholders, responsabilidad social en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, III(2), 21-30. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/b2d5/9b3d51ebc71d7b72a8fb933f992be947da1e.pdf>
- Moreno, B., & Hernández, E. (2018). *Salud Laboral*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Moreno, Z., & Graterol, D. (2019). Prácticas de responsabilidad social empresarial en la Pyme . Un estudio en el sector metalmeccánico de Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela .
- MSc. María José Pérez Espinoza, M. C. (05 de 2016). *scielo*. Obtenido de scielo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000300023](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023)
- Naciones Unidas. (s.f.). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de [https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)
- Núñez, M., & Alonso, I. (2005). *Propuesta de Indicadores de RSE Preventiva*. Brasil: Universidad de Castilla La Mancha.
- Núñez, M., & Alonso, I. (2017). *Propuesta de indicadores de Responsabilidad Social Preventiva*. Caracas: Editorial Mc Grill.
- OIT. (2006). Iniciativa Infocus sobre Responsabilidad Social de la empresa. 1. Obtenido de [https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/GB/295/GB.295\\_MNE\\_2\\_1\\_span.pdf](https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/GB/295/GB.295_MNE_2_1_span.pdf)
- OIT. (2010). La OIT y la Responsabilidad Social de la Empresa. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---multi/documents/publication/wcms\\_142694.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf)

- OIT. (2017). Declaración Tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social. Ginebra. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/documents/publication/wcms\\_124924.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf)
- OIT. (2019). *Trabajo Decente*. Ecuador. Obtenido de <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- Ordoñez Herrera, M. (05 de 2018). *Repositorio Digital UCSG*. Obtenido de Repositorio Digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10776>
- Organización Internacional para la Estandarización, ISO. (2011). *Norma ISO 26000*. Ginebra: Secretaria Central ISO.
- Orjuela.S. (2011). *Responsabilidad Social empresarial: El papel de la comunicación en la ISO26000*. Universidad Católica Andrés Bello.
- P, K., & Fierro, I. (2015). *EL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO ESTRATEGIA EN EL SECTOR INMOBILIARIO*.
- Padilla, A. (2014). Principios de la Responsabilidad Social en el ordenamiento jurídico colombiano. *Revista de Derecho*, pp. 51-82.
- Padilla, C., Arévalo, D., & Bustamente, M. V. (2017). *Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero en la Industria del Plástico en el Ecuador*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Guayaquil.
- Patlán, J. (10 de 2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Ciencia Ergo Sum*, 126. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/104/10446094004.pdf>
- Pineda, E., Alvarado, E., & Canales, F. (1994). *Metodología para la investigación Manual para el Desarrollo de la Salud*. Washington-EE.UU.

- Pinos, L. (2015). *Gestión de Riesgos Laborales en las Prácticas de Responsabilidad Social Corporativa en el Ecuador*. Tesis Doctoral, Universidad de Huelva, Departamento de Biología Ambiental y Salud Pública, Huelva. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/60672927.pdf>
- Porras, E. (2015). *Anàlisis de la aplicaciòn de esquemas de responsabilidad social corporativa en cinco empresas de la ciudad de Quito. Ecuador como mecanismo de fortalecimiento empresarial*. Tesis Magister, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Quito.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (30 de 11 de 2018). *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. Recuperado el 15 de 12 de 2019, de *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Puentes, R., & Velasco, M. (2016). Nociones Básicas sobre Responsabilidad Social Corporativa. Caso de estudio : La Universidad de Jaén. *Revista de Antropología Experimental*(Nº 16), 9. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/3282-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11008-1-10-20170123%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/3282-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11008-1-10-20170123%20(2).pdf)
- Responsabilidad Social Internacional de Estados Unidos. (2016). *Norma SA 8000*. Ginebra: [www.bvqi.com](http://www.bvqi.com).
- Rodrigues, J. (2018). *El reto del trabajo en equipo*. Barcelona: Biblioteca IESE de Gestión de Empresas. Ediciones Folio.
- Rodríguez, A. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial, Calidad de Vida y Trabajo Social*". Colombia.
- Rodríguez, D., & Vallderoila, J. (2003). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/77608/2/Meto>

dolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n\_M%C3%B3dulo%201.pdf

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2014). Agenda Nacional de Igualdad para la Movilidad Humana (Animhu). Quito, Ecuador.

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida*. Quito, Ecuador: SENPLADES.

Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-236. Obtenido de <http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>

Serrano, M. M. (2012). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3934793>

SGRT. (s.f.). *SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO*. Obtenido de [http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma\\_interactiva/IESS\\_Normativa.pdf](http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf)

Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable. (2017). *SGE 21*. Genebria: Forética.

Tello Caicedo, G. E., Agila Maldonado, M. V., & Legarda Arreaga, C. (2018). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CORPORATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL EN ECUADOR*. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Vargas, J. (2006). *Responsabilidad Social Empresarial(RSE) desde la perspectiva de los consumidores*. Santiago de Chile.

Vásquez, L. (2018). *El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones*. Medellín: Universidad de Antioquía. Facultad de Ciencias y Humanas.

Vélez, H. (2011). *Proyecto de estudio de las pausas activas en el Clima Laboral y su influencia e impacto para la motivación y satisfacción física de los empleados de Premex Ecuador en la ciudad de Quito*. Tesis de Grado, Universidad de las Américas, Facultad de Ciencias

Sociales. Obtenido de  
<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/1808/1/UDLA-EC-TPO-2011-06.pdf>

Villacís1, S. G. (2016). Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista Publicando*, 3.

Zapata, A. (2015). *Impacto en la Calidad de vida laboral de los empleados de los programas de responsabilidad social empresarial*. Tesis de Grado, Universidad de Medellín, Facultad de Ciencias económicas y Administrativas Especialización en Talento Humano y Productividad, Colombia.

## Anexos

### GÉNERO

GENERO	Nº COLABORADORES	PORCENTAJE
MASCULINO	30	56%
FEMENINO	24	44%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

*TABLA 1. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos.*

### ÁREA DE TRABAJO

AREAS DE TRABAJO	N COLABORADORES	PORCENTAJE
CAMARA	4	7%
CHIFLERIA	3	5%
CHIFLETON	3	5%
CALIDAD	1	2%
EMPAQUE	9	17%
EXTRUSORA	2	4%
FREIDORA	7	13%
LAVADO DE COCHES	2	4%
LINEA TOSTON	2	4%
LIMPIEZA DE PLANTA	3	6%
PELADO	6	11%
PICADO	7	13%
REC. DE MATERIA PRIMA	4	7%
TUNEL	1	2%
<b>14</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

*TABLA 2. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

## TIEMPO DE TRABAJO EN LA EMPRESA

ESCALA	FEMENINO	MASCULINO	PORCENTAJE
0-3 AÑOS	11	22	61%
3-8 AÑOS	13	8	39%

TABLA 3. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

## 1.2 CONDICIONES OBJETIVAS: MEDIOAMBIENTE FÍSICO

**1.- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la empresa de las normativas legales emitidas por el ministerio de trabajo en cuanto al ambiente de trabajo?**

ESCALA	Nº COLABORADORES	PORCENTAJE
BAJO	13	24%
MEDIO	38	70%
ALTO	3	6%

TABLA 4. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**2.- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los riesgos de su puesto de trabajo?**

ÁREAS	Nº Trabajadores encuestados	ESCALA		
		BAJO	MEDIO	ALTO
Cámara	4		3	1
Chiflería	3	1	2	
Chifletón	3		3	
Calidad	1			1
Empaque	9	1	5	3
Extrusora	2		2	
Freidora	7	1	4	2
Lavado de coches	2		2	
Línea de tostón	2		2	
Limpieza de planta	3		2	1
Pelado	6		6	
Picado	7	2	4	1
Recepción de M.P	4	2	2	
Túnel	1		1	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>15%</b>	<b>70%</b>	<b>15%</b>

TABLA 5. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**3.- ¿Cuál es su nivel de conocimiento de las medidas de prevención de riesgo en su puesto de trabajo?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%
<b>BAJO</b>	3	9%	2	6%
<b>MEDIO</b>	28	85%	14	44%
<b>ALTO</b>	2	6%	16	50%

TABLA 6. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**4.- ¿Cuál considera Ud. que es el nivel de seguridad de su puesto de trabajo?**

NIVEL DE SEGURIDAD DEL PUESTO DE TRABAJO

AREAS	N° Trabajadores encuestados	ESCALA		
		BAJO	MEDIO	ALTO
Cámara	4		1	3
Chiflería	3	2	1	
Chifletón	3	1	2	
Calidad	1		1	
Empaque	9	1	6	2
Extrusora	2	1	1	
Freidora	7	1	2	4
Lavado de coches	2		2	
Línea de tostón	2		1	1
Limpieza de planta	3		2	1
Pelado	6	2	4	
Picado	7	3	2	2
Recepción de M.P	4		4	
Túnel	1			1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>20%</b>	<b>54%</b>	<b>26%</b>

TABLA 7. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**5.- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la pausa activa (receso) en su puesto de trabajo?**

ESCALA	Nº COLABORADORES	PORCENTAJE
Bajo	35	65%
Medio	13	24%
Alto	6	11%

TABLA 8. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor  
Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**6.- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la empresa de los exámenes ocupacionales periódicos a los trabajadores?**

ESCALA	Nº COLABORADORES	PORCENTAJE
Bajo	1	2 %
Medio	26	48 %
Alto	27	50 %

TABLA 9. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor  
Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**7.- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la empresa en la realización de simulacros y otras actividades en prevención de riesgos?**

ESCALA	NºCOLABORADORES	PORCENTAJE
Bajo	6	11 %
Medio	29	54 %
Alto	19	35 %
TOTAL	54	100%

TABLA 10. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor  
Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**8.- ¿Cómo evalúa el nivel de limpieza y accesibilidad de su lugar de trabajo?**

ESCALA	GENERO			
	MASCULINO	%	FEMENINO	%
<b>BAJO</b>	1	3%	1	4%
<b>MEDIO</b>	12	40%	13	54%
<b>ALTO</b>	17	57%	10	42%

TABLA 11. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

ÁREAS	N° Trabajadores encuestados	ESCALA		
		BAJO	MEDIO	ALTO
Cámara	4		2	2
Chiflería	3	1	1	1
Chifletón	3	1		2
Calidad	1		1	
Empaque	9		4	5
Extrusora	2		2	
Freidora	7		2	5
Lavado de coches	2			2
Línea de tostón	2			2
Limpieza de planta	3		1	2
Pelado	6		4	2
Picado	7		3	4
Recepción de M.P	4		4	
Túnel	1		1	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>	<b>46%</b>	<b>50%</b>

TABLA 12. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor  
Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**9.- ¿Cuál considera usted es el nivel de la distribución de la carga laboral dentro de su área de trabajo?**

ESCALA	GENERO			
	MASCULINO	%	FEMENINO	%
<b>BAJO</b>	6	20%	8	33%
<b>MEDIO</b>	17	60%	9	38%
<b>ALTO</b>	7	20%	7	29%

TABLA 13. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor  
Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

ÁREAS	N° Trabajadores encuestados	ESCALA		
		BAJO	MEDIO	ALTO
Cámara	7	3	3	1
Chiflería	3	1	2	
Chifletón	3	1	1	1
Calidad	1		1	
Empaque	6		2	4
Extrusora	2	2		
Freidora	7		5	2
Lavado de coches	2			2
Línea de tostón	2		2	
Limpieza de planta	3		3	
Pelado	6	1	4	1
Picado	7	4	1	2
Recepción de M.P	4	1	3	
Túnel	1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>26%</b>	<b>50%</b>	<b>24%</b>

Nivel de La distribución de la carga laboral dentro del área de trabajo

TABLA 14. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

**10.- ¿En qué nivel considera Ud. que sus actividades laborales le producen dolencias físicas?**

ESCALA	FEMENINO		MASCULINO	
				%
<b>BAJO</b>	9	38%	4	14%
<b>MEDIO</b>	2	8%	4	13%
<b>ALTO</b>	13	54%	22	73%

TABLA 15. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*  
 Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**11.- ¿Cuál considera Ud. es el nivel de iluminación y ventilación de su área de trabajo?**

ÁREAS	N° Trabajadores encuestados	ESCALA		
		BAJO	MEDIO	ALTO
Cámara	4	2		2
Chiflería	4	2	1	1
Chifletón	2		2	
Calidad	1		1	
Empaque	9		5	4
Extrusora	2	1		1
Freidora	7		4	3
Lavado de coches	2			2
Línea de tostón	2			2
Limpieza de planta	3		2	1
Pelado	7		3	4
Picado	6	3		3
Recepción de M.P	4	1	3	
Túnel	1		1	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>17%</b>	<b>41%</b>	<b>42%</b>

Tabla 16. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*  
 Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**12.- ¿Cuál considera Ud. que es el nivel de mantenimiento del equipo mobiliario que utiliza para realizar sus actividades laborales?**

ESCALA	Nº COLABORADORES	PORCENTAJE
Bajo	9	17%
Medio	34	63%
Alto	11	20%

Tabla 17. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

### 1.3 Condiciones objetivas: Medioambiente tecnológico.

**13.- ¿Cuál considera usted el nivel de cumplimiento de la empresa para facilitar los equipos técnicos necesarios para realizar su trabajo?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%
BAJO	1	3%	3	14%
MEDIO	20	61%	11	58%
ALTO	12	36%	7	33%

Tabla 18. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**14.- ¿En qué nivel considera Ud. que los equipos tecnológicos son los adecuados para la actividad que realiza?**

ESCALA	Nº COLABORADORES	PORCENTAJE
Bajo	5	9%
Medio	30	56%
Alto	19	35%

Tabla 19. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos.*

**15.- ¿Dentro de qué nivel considera Ud. que el personal técnico está disponible para cualquier eventualidad presentada con los equipos de trabajo?**

ESCALA	Nº COLABORADORES	PORCENTAJE
Bajo	9	16%
Medio	36	67%
Alto	9	17%

Tabla 20. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

**16.- ¿Cuál considera Ud. es el nivel de cumplimiento de la empresa en el mantenimiento periódico de los equipos e instrumentos de trabajo?**

ESCALA	Nº COLABORADORES	PORCENTAJE
Bajo	8	15%
Medio	34	63%
Alto	12	22%

Tabla 21. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

**17.- ¿En qué nivel considera Ud. que el mantenimiento y buen funcionamiento de los equipos pueden afectar la productividad?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%
BAJO	6	9%	6	18%
MEDIO	21	67%	13	64%
ALTO	6	24%	2	18%

Tabla 22. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*  
 Fuente: *Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

**18.- ¿En qué nivel considera que está su conocimiento en la operación de los equipos que se encuentran dentro de su área?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%
BAJO	3	10%	5	24%
MEDIO	20	64%	10	48%
ALTO	8	26%	6	28%

Tabla 23. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*  
 Fuente: *Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

**1.4 Condiciones objetivas: Medioambiente contractual.**

Las siguientes preguntas se mencionan a continuación:

**19.- ¿Cómo evalúa la puntualidad en el pago de salarios**

ESCALA	GENERO			
	MASCULINO	%	FEMENINO	%
BAJO	1	3%	3	12%
MEDIO	12	40%	10	42%
ALTO	17	57%	11	46%

Tabla 24. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*  
 Fuente: *Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos.*

**20.- ¿Cómo evalúa la puntualidad en el pago de horas extras?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO				GENERO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%	FEMENINO	%	MASCULINO	%
	BAJO	1	3%	4	19%	4	17%	1
MEDIO	20	61%	14	67%	15	63%	19	63%
ALTO	12	36%	3	14%	5	21%	10	33%

Tabla 25. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**21.- ¿Cuál considera que es el nivel de cumplimiento de la empresa en el pago de prestaciones sociales para sus colaboradores?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO				GENERO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%	FEMENINO	%	MASCULINO	%
	BAJO	5	15%	3	14%	3	13%	5
MEDIO	24	73%	14	67%	16	67%	22	73%
ALTO	4	12%	4	19%	5	21%	3	10%

Tabla 26. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**22.- ¿Cuál considera Ud. que es el nivel de valoración de la empresa, de la capacidad de cada empleado?**

ESCALA	Nº COLABORADORES	PORCENTAJE
Bajo	23	42%
Medio	23	43%
Alto	8	15%

Tabla 27. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**23.- ¿Cómo califica el nivel de incentivos que la empresa otorga a sus empleados?**

ESCALA	Nº COLABORADORES	PORCENTAJE
Bajo	37	69%
Medio	12	22%
Alto	5	9%

Tabla 28. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

**24.- ¿Cuál es el nivel de estabilidad laboral que Ud. Considera que la empresa brinda?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO				GENERO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%	FEMENINO	%	MASCULINO	%
BAJO	6	18%	0	0%	3	13%	3	10%
MEDIO	16	48%	11	52%	11	46%	16	53%
ALTO	11	33%	10	48%	10	42%	11	37%

Tabla 29. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

**25.- ¿Cuál es su nivel de conocimiento de las políticas de compensaciones de la empresa?**

ESCALA	Nº COLABORADOES	PORCENTAJE
Bajo	24	45%
Medio	26	48%
Alto	4	7%

Tabla 30. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

**26.- ¿En qué nivel considera Ud. que el sueldo que percibe se encuentra en relación a sus capacidades y rendimiento?**

ESCALA	GENERO			
	FEMENINO	%	MASCULINO	%
ALTO	4	17%	3	10%
BAJO	9	38%	12	40%
MEDIO	11	46%	15	50%

Tabla 31. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

**27.- ¿En qué nivel considera Ud. que la empresa facilita permisos para atender casos de calamidad doméstica y/o asuntos personales?**

ESCALA	GENERO			
	FEMENINO	%	MASCULINO	%
ALTO	2	8%	2	7%
BAJO	13	54%	16	53%
MEDIO	9	38%	12	40%

Tabla 32. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

**28.- ¿En qué nivel considera Ud. que la empresa maneja técnicas para evitar el estrés laboral?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO				GENERO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%	FEMENINO	%	MASCULINO	%
ALTO	1	3%	0	0%	1	4%	0	0%
BAJO	22	67%	13	62%	15	63%	20	67%
MEDIO	10	30%	8	38%	8	33%	10	33%

Tabla 33. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

**CONDICIONES OBJETIVAS: MEDIOAMBIENTE PRODUCTIVO.:**

**29.- ¿Cuál considera Ud. que es el nivel de respeto de la empresa a su horario de trabajo?**

ESCALA	Nº COLABORADORES	PORCENTAJE
Bajo	14	26%
Medio	3	6%
Alto	37	68%

Tabla 34. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**30.- ¿Cuál considera Ud. es el nivel equidad en la distribución del trabajo para todo el personal dentro de su área?**

ESCALA	GENERO			
	MASCULINO	%	FEMENINO	%
BAJO	9	38%	15	50%
MEDIO	13	54%	12	40%
ALTO	2	8%	3	10%

TABLA 35. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

AREA	Nº Trabajadores encuestados	ESCALA		
		BAJO	MEDIO	ALTO
CALIDAD	1		1	
CÁMARA	4		4	
CHIFLERA	3	1	2	
CHIFLETON	3		2	1
EMPAQUE	9	1	6	2
EXTRUSORA	2	1		1
FREIDORA	7	1	5	1
LAVADO DE COCHES	2	1	1	

LIMPIEZA/PLANTA	3		3	
LINEA TOSTON	2		2	
PELADO	6	1	4	1
PICADO	7	6	1	
REC. MAT. PRIMA	4	1	3	
TUNEL	1		1	
Total general	100%	24%	65%	11%

Tabla 36. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**31.- ¿Cuál considera Ud. que es el nivel oportunidades de ascenso que ofrece la empresa para la promoción laboral**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO				GENERO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%	FEMENINO	%	MASCULINO	%
BAJO	23	70%	13	62%	17	71%	19	63%
MEDIO	9	27%	5	24%	5	21%	9	30%
ALTO	1	3%	3	14%	2	8%	2	7%

Tabla 37. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimento

**32.- ¿En qué nivel considera Ud. que la empresa promueve la realización profesional?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO				GENERO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%	FEMENINO	%	MASCULINO	%
BAJO	24	73%	15	71%	18	75%	21	70%
MEDIO	3	9%	4	19%	3	13%	4	13%
ALTO	6	18%	2	10%	3	13%	5	17%

Tabla 38. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**33.- ¿En qué nivel considera Ud. que la empresa prioriza el trabajo por encima de las actividades familiares?**

ESCALA	GENERO			
	FEMENINO	%	MASCULINO	%
BAJO	9	38%	5	17%
MEDIO	11	46%	11	37%
ALTO	4	17%	14	47%

Tabla 39. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**34.- ¿En qué nivel considera Ud. que se le extiende su horario de labores sin tomar en cuenta su opinión?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO				GENERO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%	FEMENINO	%	MASCULINO	%
BAJO	21	64%	11	52%	13	54%	19	63%
MEDIO	8	24%	5	24%	7	29%	6	20%
ALTO	4	12%	5	24%	4	17%	5	17%

Tabla 40. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**35.- ¿En qué nivel considera Ud. que sus problemas familiares afecten su actividad laboral?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO				GENERO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%	FEMENINO	%	MASCULINO	%
BAJO	7	21%	3	14%	4	17%	6	20%
MEDIO	24	73%	13	62%	14	58%	23	77%
ALTO	2	6%	5	24%	6	25%	1	3%

Tabla 41. laborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

## CONDICIONES SUBJETIVAS:

**Objetivo 2: Identificar las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral presente en los empleados, desde el enfoque de la responsabilidad social.**

Con el objetivo de determinar las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral de los empleados de una empresa de alimentos, se identificó a través de las siguientes aristas de esta encuesta realizada.

**36.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la distribución de su tiempo entre familia, trabajo, descanso?.**

ESCALA	GENERO			
	FEMENINO	%	MASCULINO	%
BAJO	13	54%	20	67%
MEDIO	11	46%	8	27%
ALTO	0	0%	2	7%

Tabla 42. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor  
Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**37.- ¿Cómo evalúa el nivel de capacitaciones realizadas por la empresa para sus colaboradores en sus diferentes áreas?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%
BAJO	3	9%	3	14%
MEDIO	23	70%	15	72%
ALTO	7	21%	3	14%

TABLA 43. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor  
Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

AREA	N° Trabajadores encuestados	ESCALA		
		BAJO	MEDIO	ALTO
CALIDAD	1		1	
CÁMARA	4		4	
CHIFLERA	3		2	1
CHIFLETON	3		2	1
EMPAQUE	9		8	1
EXTRUSORA	2		1	1
FREIDORA	7	2	3	2
LAVADO DE COCHES	2	1	1	
LIMPIEZA/PLANTA	3		3	
LINEA TOSTON	2		2	
PELADO	7	2	3	2
PICADO	6	1	3	2
REC. MAT. PRIMA	4		4	
TUNEL	1		1	
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>11%</b>	<b>70%</b>	<b>19%</b>

Tabla 44. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**38.- ¿Cómo evalúa Ud. la calidad del ambiente de trabajo?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%
BAJO	3	9%	0	0%
MEDIO	23	70%	15	71%
ALTO	7	21%	6	29%

TABLA 45 Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

AREA	N° Trabajadores encuestados	ESCALA		
		BAJO	MEDIO	ALTO
CALIDAD			1	
CÁMARA			1	3
CHIFLERA		1	1	1
CHIFLETON		1	2	
EMPAQUE			5	4
EXTRUSORA			2	
FREIDORA			3	4
LAVADO DE COCHES			2	
LIMPIEZA/PLANTA			3	
LINEA TOSTON			2	
PELADO			5	1
PICADO			7	
REC. MAT. PRIMA		1	3	
TUNEL			1	
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>6%</b>	<b>70%</b>	<b>24%</b>

Tabla 46. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

### **39.- ¿Cuál es el nivel de cooperación e integración entre los compañeros de trabajo?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO				GENERO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%	FEMENINO	%	MASCULINO	%
BAJO	4	12%	1	5%	2	8%	3	10%
MEDIO	18	55%	10	48%	13	54%	15	50%
ALTO	11	33%	10	48%	9	38%	12	40%

Tabla 47. *Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor*

*Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos*

**40.- ¿En qué nivel considera Ud. que se sitúa la relación de los empleados con los directivos de la empresa?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO				GENERO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%	FEMENINO	%	MASCULINO	%
BAJO	1	3%	3	14%	1	4%	3	10%
MEDIO	29	88%	15	71%	18	75%	26	87%
ALTO	3	9%	3	14%	5	21%	1	3%

Tabla 48. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**41.- ¿En qué nivel considera Ud. que la empresa reconoce y valora su trabajo?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO				GENERO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%	FEMENINO	%	MASCULINO	%
BAJO	10	30%	8	38%	8	33%	10	33%
MEDIO	19	58%	13	62%	15	63%	17	57%
ALTO	4	12%	0	0%	1	4%	3	10%

Tabla 49. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**42.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción al alcanzar las metas organizacionales planteadas?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%
BAJO	7	21%	2	10%
MEDIO	14	42%	13	62%
ALTO	12	36%	6	29%

Tabla 50 Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos

**43.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción dentro de la empresa?**

ESCALA	TIEMPO DE SERVICIO				GENERO			
	0-3 AÑOS	%	3-8 AÑOS	%	FEMENINO	%	MASCULINO	%
BAJO	2	6%	5	24%	6	25%	1	3%
MEDIO	24	73%	13	62%	15	63%	22	73%
ALTO	7	21%	3	14%	3	13%	7	23%

Tabla 51. Elaborado por: Alexandra Mero y Vilma Bedor

Fuente: Encuesta sobre calidad de vida laboral de una empresa de alimentos



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Alexandra Jessenia Mero Cedeño**, C.C: # 1308024767, y **Vilma Patricia Bedor Alvarado**, C.C: # 0916605082 autoras del trabajo de titulación: **Calidad de vida laboral desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial. Caso de estudio: empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil**; previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajadora Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 27 de febrero de 2020

f.

\_\_\_\_\_

Nombre: Alexandra Mero Cedeño

C.C: 1308024767

f.

\_\_\_\_\_

Nombre: Vilma Bedor Alvarado

C.C: 0916605082

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Calidad de vida laboral desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial. Caso de estudio: empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Alexandra Mero Cedeño y Vilma Bedor Alvarado		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Ing. María Fernanda de Luca Uría		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Trabajo Social		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	27 de febrero de 2020	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	98
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Calidad de vida; Responsabilidad Social; Bienestar Laboral		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Calidad de vida, Responsabilidad social, Salud e higiene laboral, dimensión interna, en los medioambientes físico, Contractual, productivo, tecnológico		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b>			
<p>El siguiente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa procesadora de alimentos de la ciudad de Guayaquil, desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial.</p> <p>El estudio surge del análisis del ambiente interno de la Responsabilidad Social Empresarial, que reflejan las condiciones laborales en las que se desenvuelven los trabajadores.</p> <p>Desde el eje analítico se identifican los factores de las condiciones objetivas y subjetivas que componen la calidad de vida laboral, las cuales fueron analizadas desde 4 medioambientes; físicas, tecnológicas, contractuales y productivas.</p> <p>El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con una muestra de 54 colaboradores, en las que se analizaron las condiciones de la calidad de vida laboral, para lo cual se utilizó como instrumento un cuestionario de 46 preguntas, con tres alternativas de respuesta en la escala de Likert, mediante la cual se pudo conocer la percepción de la calidad de vida de los colaboradores.</p> <p>A través de los resultados de la encuesta realizada, se evidenció que para que la empresa pueda decir que ejerce Responsabilidad Social Empresarial, con sus trabajadores, esta debe reforzar aspectos relacionados con las condiciones objetivas, como aspectos salud e higiene laboral, seguridad industrial, así como aspectos subjetivos, de tipo motivacional como incentivos, programas de desarrollo profesional, reconocimiento de aptitudes y habilidades que llevarán a la empresa, no solo a que brinde calidad de vida a sus colaboradores, sino a mejorar esta calidad de vida, y que los trabajadores se sientan satisfechos y parte importante de la empresa</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTORES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0961734048-0979496093	Email: <a href="mailto:vilma_bedor@hotmail.com">vilma_bedor@hotmail.com</a> <a href="mailto:alexmero_1976@hotmail.com">alexmero_1976@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs,		
	<b>Teléfono:</b> +593 990331766		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:Cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec">Cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			