



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL
LABORAL

TEMA:

Percepciones sobre clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y
comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca

AUTOR(ES):

Lic. Guambaña Morocho, Jhoanna Cristina

Lic. Peralta Hernández, Silvana Alejandra

Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral

TUTOR:

Lic. Muñoz Sánchez, Christopher Fernando, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

8 de septiembre del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL
LABORAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por las Licenciadas en Trabajo Social, Jhoanna Cristina Guambaña Morocho y Silvana Alejandra Peralta Hernández, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lic. Christopher Fernando Muñoz Sánchez, Mgs.

REVISOR

Lic. Carlos Ramírez Rave, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Lic. Paola Ximena Mejía Ospina, Mgs.

Guayaquil, a los 8 días del mes de septiembre del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL
LABORAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Jhoanna Cristina Guambaña Morocho y
Silvana Alejandra Peralta Hernández

DECLARAMOS QUE:

El Proyecto de Investigación Percepciones sobre clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca, previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 8 días del mes de septiembre del año 2023

LAS AUTORAS

Lic. Jhoanna Cristina Guambaña Morocho

Lic. Silvana Alejandra Peralta Hernández



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL
LABORAL

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Jhoanna Cristina Guambaña Morocho
Silvana Alejandra Peralta Hernández

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** Magister en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral titulada: Percepciones sobre clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 8 días del mes de septiembre del año 2023

LAS AUTORAS:

Lic. Jhoanna Cristina Guambaña Morocho

Lic. Silvana Alejandra Peralta Hernández



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL
LABORAL**

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: 'Documento: TI Guabaña y Peraita COMPLETO ok 10.07.23.docx (D172093160)', 'Presentado: 2023-07-14 15:09 (-05:00)', 'Presentado por: maestria.trabajosocial@cu.ucsg.edu.ec', 'Recibido: lourdes.mendieta.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje: Guabaña Jhoanna y Peraita Silvana - URKUND MTS. Mostrar el mensaje completo'. A yellow highlight indicates '2% de estas 42 páginas, se componen de texto presente en 8 fuentes.' On the right, a 'Lista de fuentes' table lists sources such as 'UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO / (null)', 'Universidad Técnica Particular de Loja / (null)', and 'FUNIBER / (null)'. The bottom section shows a certification report with the text: 'CERTIFICACIÓN Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por las Licenciadas en Trabajo Social, Jhoanna Cristina Guabaña Morocho y Silvana Alejandra Peraita Hernández, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral.' It also includes fields for the Director of the Project (Mtr. Christopher Fernando Muñoz Sánchez), Revisors, and the Program Director (Mgs. Paola Ximena Mejía Ospina), along with the date (Guayaquil, a los 2 días del mes de julio del año 2023) and the faculty (FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS).

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a nuestra familia, quienes con su amor y apoyo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más. Sin su aliento constante, este logro no habría sido posible.

También, le agradecemos a nuestro tutor de tesis, Christopher, por su guía constante, su paciencia y apoyo inquebrantable. Su experiencia y dedicación fueron fundamentales para el éxito de este proyecto de investigación.

Por último, nuestro agradecimiento a todos los profesores de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, quienes nos brindaron una formación académica sólida y estimulante. Sus conocimientos compartidos y su dedicación a la enseñanza sentaron las bases para el desarrollo de esta investigación.

Jhoanna Cristina Guambaña Morocho
Silvana Alejandra Peralta Hernández

DEDICATORIA

Dedicó esta investigación a Dios por darme la sabiduría para terminar esta nueva etapa en mi vida.

A mi mamá que está en el cielo que me ha enseñado el valor de salir adelante gracias por su sabiduría y su amor.

A mi padre Oswaldo que siempre me ha acompañado en este nuevo proceso académico.

Jhoanna Guambaña

A mis padres y hermanos, quienes desde el principio han sido mi ejemplo de perseverancia y sacrificio. Gracias por creer en mí, por alentarme a seguir mis sueños y por brindarme las herramientas necesarias para alcanzar mis metas. Su amor incondicional y su constante apoyo han sido los pilares que me han sostenido durante todo este camino.

A cada uno de ustedes, gracias por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser una mejor persona y profesional.

Silvana Peralta

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|----|
| Introducción | 1 |
| Capítulo I. Diseño del proyecto de Investigación | 3 |
| Problema de Investigación | 3 |
| Preguntas | 8 |
| Sub-preguntas investigativas | 8 |
| Objetivos | 8 |
| General | 8 |
| Específicos | 8 |
| Marco Teórico | 9 |
| Marco Conceptual | 12 |
| Marco Normativo | 16 |
| Constitución del Ecuador | 16 |
| Ley orgánica de seguridad y salud en el trabajo | 16 |
| Código del Trabajo | 17 |
| Organización Internacional del Trabajo | 18 |
| Declaración Universal de Derecho Humanos | 18 |
| Acuerdo de Cartagena 584 | 19 |
| Diseño Metodológico | 20 |
| Enfoque de la investigación | 20 |
| Tipo de la investigación | 20 |
| Método | 21 |
| Técnicas | 21 |
| Población | 23 |
| Muestra | 24 |
| Capítulo II. Hallazgos de la Investigación | 25 |

| | |
|---|-----------|
| Caracterización de la muestra | 25 |
| Respuesta al Objetivo Específico 1 | 29 |
| Respuesta al Objetivo Específico 2 | 53 |
| Respuesta al Objetivo Específico 3 | 55 |
| Conclusiones | 58 |
| Recomendaciones | 60 |
| Bibliografía | 62 |
| Anexos | 67 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Nivel de Instrucción..... | 25 |
| Tabla 2. Antigüedad..... | 26 |
| Tabla 3. Edad y Género..... | 28 |
| Tabla 4. Carga y Ritmo de Trabajo..... | 30 |
| Tabla 5. Desarrollo de Competencias | 31 |
| Tabla 6. Organización del Trabajo..... | 33 |
| Tabla 7. Soporte y Apoyo | 34 |
| Tabla 8. Acoso Discriminatorio | 36 |
| Tabla 9. Acoso Sexual | 37 |
| Tabla 10. Adicción al Trabajo..... | 39 |
| Tabla 11. Estabilidad Laboral y Emocional | 40 |
| Tabla 12. Salud Autopercebida..... | 42 |
| Tabla 13. Liderazgo | 43 |
| Tabla 14. Margen de Acción y Control..... | 45 |
| Tabla 15. Recuperación..... | 46 |
| Tabla 16. Acoso Laboral..... | 48 |
| Tabla 17. Condiciones del Trabajo | 50 |
| Tabla 18. Doble Presencia (laboral-familiar)..... | 52 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Nivel de Instrucción..... | 26 |
| Figura 2. Antigüedad | 27 |
| Figura 3. Edad y Género | 28 |
| Figura 4. Carga y Ritmo de Trabajo | 30 |
| Figura 5. Desarrollo de Competencias..... | 31 |
| Figura 6. Organización del Trabajo | 33 |
| Figura 7. Soporte y Apoyo..... | 34 |
| Figura 8. Acoso Discriminatorio..... | 36 |
| Figura 9. Acoso Sexual | 38 |
| Figura 10. Adicción al Trabajo | 39 |
| Figura 11. Estabilidad Laboral y Emocional | 41 |
| Figura 12. Salud Autopercebida | 42 |
| Figura 13. Liderazgo..... | 44 |
| Figura 14. Margen de Acción y Control | 45 |
| Figura 15. Recuperación | 47 |
| Figura 16. Acoso Laboral | 48 |
| Figura 17. Condiciones del Trabajo..... | 50 |
| Tabla 18. Doble Presencia (laboral-familiar)..... | 52 |

INTRODUCCIÓN

El clima laboral es un aspecto fundamental en cualquier empresa privada, se refiere a la percepción que los trabajadores tienen sobre el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, la comunicación, la motivación y el compromiso con la organización. Un buen clima laboral es esencial para el éxito de una empresa, ya que influye en la productividad, la satisfacción de los trabajadores, la retención de talentos y la imagen de la compañía. Por el contrario, un clima laboral negativo puede generar estrés, conflictos, desmotivación y un alto índice de rotación del personal. La empresa debe asegurarse de contar con un proceso de selección riguroso, una formación y capacitación constante, un sistema de evaluación de desempeño y una política de compensación y beneficios.

Desde la creación del trabajo y el establecimiento de la relación patrono-obrero, el clima laboral ha desempeñado un papel destacado. A partir de 1968, se empezó a desarrollar la teoría del clima laboral, que reconoce la influencia del entorno laboral en el comportamiento de los individuos. Desde los albores de la industria, el clima laboral no se consideraba un factor relevante, ya que la atención principal se centraba en la producción. No obstante, con el paso del tiempo, esta perspectiva ha evolucionado y adquirido nuevos enfoques. En una empresa, es crucial contar con un ambiente de trabajo adecuado y agradable, ya que esto contribuye a la satisfacción de los trabajadores y a su eficiencia en el desempeño de sus tareas. A su vez, esto tiene un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.

La presente investigación reviste una importancia fundamental, ya que se analizará tanto los factores positivos como negativos del clima laboral dentro de la empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca. Un clima laboral favorable desempeña un papel crucial en la creación de un entorno de trabajo positivo, propicio para el desarrollo de relaciones laborales adecuadas. Por consiguiente, resulta esencial generar interés en este tema y abordarlo en toda la organización.

Nos preguntamos por qué algunas áreas funcionan mejor que otras, por qué algunos trabajadores muestran interés en su trabajo mientras que otros no, por qué algunos trabajadores han permanecido en la empresa durante años mientras que otros apenas duran un

mes en sus puestos. Para respondernos a estas interrogantes analizaremos el clima laboral mediante la aplicación de un cuestionario, del cual obtendremos las causas que impidan desarrollar un clima laboral adecuado a los trabajadores y las fortalezas particulares de la empresa.

A su vez, si la empresa no otorga la debida importancia al clima laboral, puede surgir un problema crítico en cuanto a los riesgos psicosociales que afectan al trabajador durante su jornada laboral habitual. Es primordial comprender que el trabajador es una parte fundamental de la empresa y que, si no se le proporciona un clima laboral adecuado, ello repercutirá en su rendimiento. Por tanto, es significativo que el trabajador sienta que la empresa se preocupa por su bienestar laboral.

Mejorar y mantener un clima laboral saludable es fundamental para el éxito y el crecimiento de una organización. De esta forma, se podrá crear un ambiente de trabajo positivo y motivador para los trabajadores, lo que se traducirá en beneficios para la compañía.

Capítulo I. Diseño del Proyecto de Investigación

1. Problema de Investigación

A lo largo de la historia, se ha podido observar cómo el comportamiento de los individuos en su entorno laboral ha sido una manifestación constante desde el surgimiento de la industria. En sus inicios, el clima laboral no era considerado como un factor relevante, ya que la principal preocupación se centraba en la producción en sí. Sin embargo, con el paso de los años, esta perspectiva ha ido evolucionando y adquiriendo nuevos enfoques. En este contexto, se ha reconocido la importancia de estudiar las percepciones del clima laboral en la industria de la ciudad de Cuenca.

La calidad del clima laboral juega un papel fundamental en la satisfacción de los trabajadores y, por ende, en su nivel de productividad. Cuando los empleados se sienten satisfechos, desempeñan sus labores de manera eficiente, lo que a su vez tiene un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.

Mantener un óptimo clima laboral es importante ya que, cuando empleado trabaja en un espacio seguro y que promueve su bienestar, se encontrará más motivado a hacer bien su trabajo, sufre menos estrés, tiene más herramientas para lidiar con los conflictos, está mejor preparado para llevar a cabo las tareas que le corresponden y siente un compromiso mayor por la empresa (Gómez, 2023).

La empresa de muebles con sede en Cuenca, objeto de esta investigación, fue fundada hace 47 años por su actual propietario. La historia de esta empresa se remonta al despido del fundador como administrador en otra compañía a la edad de 25 años. En ese momento, se le presentó la oportunidad de ayudar a su padre, un carpintero local que estaba enfrentando dificultades económicas en su taller de muebles. Fue entonces cuando decidió abrir su primera tienda, y para su sorpresa, todos los muebles se vendieron en pocos días. Aunque tuvo que cerrar temporalmente la tienda debido a la falta de stock, este fue el comienzo de un viaje marcado por el constante aprendizaje e innovación.

A partir del 2013 con el despegue de la era digital en el mundo, la empresa inicia también su inserción en la web, haciendo presencia en redes sociales y desde el 2016 con una

página online donde sus clientes pueden comprar muebles y accesorios para el hogar desde la comodidad de sus casas, abriendo una de las primeras tiendas dentro del país. Cabe señalar que la empresa tiene su fábrica en Cuenca y cuenta con más de 300 empleados, dónde se distribuye a nivel nacional e internacional. La empresa está dividida en varios departamentos que tienen como tarea desde la preparación de la madera hasta la elaboración del producto final para su venta.

La empresa de muebles con sede en Cuenca viene presentando dificultades relacionadas a clima laboral en uno de sus departamentos de forma sostenida, motivo por el cual se decide realizar la presente investigación. Uno de los pasos importantes de toda investigación social es la revisión de antecedentes estadísticos sobre el tema, que se describen a continuación:

El clima laboral es uno de los aspectos intangibles que más importan en las empresas, y también uno de los más descuidados. El olvido de este aspecto puede desencadenar diversos problemas que, por su magnitud, repercuten en la productividad organizacional e inestabilidad que pueda provocar que los colaboradores renuncien. De acuerdo al estudio *Preparing for take-off*, la cifra de rotación de personal a nivel mundial aumentó 23% en estos últimos años. Una de las soluciones de mayor impacto es la mejora continua del clima laboral en las empresas. El clima laboral de una empresa es un factor que incide directamente sobre el nivel de satisfacción y productividad de nuestra nómina, una de las razones por las que fomentar la calidad de este clima debería ser prioritario en la gestión de recursos humanos de cualquier empresa (Bizneo, 2022).

Según datos del último informe de Employer Branding de Randstad, un 47% de los candidatos españoles prefieren buscar trabajo en empresas que destaquen por ofrecer un ambiente de trabajo agradable. De hecho, el clima organizacional se considera hoy un factor más importante incluso que la flexibilidad horaria (fundamental para un 43% de candidatos), las oportunidades de desarrollo (clave para el 38%), la ubicación (básica para el 28%) y la buena salud financiera de la empresa (elemental para el 24%). Asimismo, casi la mitad de los trabajadores españoles (41%) considera la posibilidad de disfrutar de un buen clima laboral como razón suficiente para permanecer en una empresa (Bizneo, 2022).

El trabajo es una de las tantas aristas que tiene la vida, y, muchas veces, es percibido como una de las fundamentales. La mayoría de las personas en edad laboral viven gran parte de su día en la oficina y, hasta hace no mucho tiempo, pasar un buen momento mientras se estaba trabajando no era un elemento de importancia. Una encuesta realizada por el portal de empleos Bumerán, da a entender que ese contexto cambió. El 54% de los encuestados afirmó no sentirse cómodo con el ambiente laboral que hay en su trabajo. A la hora de preguntar sobre las razones que generan esa incomodidad, el 64% explica que es por el desinterés por parte de la empresa con sus empleados, el 19% expone que hay roces entre compañeros, el 14% habla de maltratos de sus pares y superiores, mientras que el 3% menciona la competencia entre compañeros como otra causa de malestar (INFOBAE, 2019).

Al momento de indagar si se sienten valorados como empleados, el 66% no se considera apreciado en la empresa donde trabaja actualmente. En relación con el motivo, la mayoría lo asocia con un factor económico, ya que el 48% explica que no le reconocen el desempeño mediante bonos, premios o en su salario. Cuando se consulta sobre la función de sus superiores a la hora de mejorar el clima laboral, el 85% de los participantes consideran que tienen un rol fundamental en este tema. El 94% de los participantes considera que el mal clima laboral influye en el desempeño de los empleados. Además, el 77% de quienes fueron consultados cree que la encuesta de clima laboral sería una herramienta positiva para mejorar esta situación (INFOBAE, 2019).

El ambiente laboral y la motivación en el trabajo se posicionan como los aspectos más relevantes para el 40% de las personas encuestadas por Alares, quien ha publicado las Conclusiones de Índice de Medición de Empleados y Empleadas (IMEA), en un informe que busca dar a conocer qué aspectos son los más apreciados los colaboradores de las empresas que ofrecen recursos para conciliar. Según el informe de Alares, extraído tras el estudio del IMEA, los puntos que más valoran los trabajadores y trabajadoras son el aspecto económico y las facilidades para la conciliación (Alares, 2018).

En cuanto a la remuneración tanto económica como emocional, el 63% de los encuestados percibe como más importante la cantidad de dinero que reciben por su trabajo. Un 55% le da más importancia a los servicios que les facilitan para conseguir una conciliación familiar y laboral. El ambiente laboral y la motivación para desempeñar sus funciones tienen valores que rondan el 40%. El 85% valora de manera muy positiva el hecho

de que su organización ofrezca servicios para la conciliación, independientemente de cuáles sean. El 79% acepta que predominan los valores que la dirección promueve a la hora de sentirse parte del equipo, entre otros, el apoyo a la igualdad y a la diversidad y la asistencia a personas que sufran o puedan estar sufriendo una situación de violencia de género (Alares, 2018).

Los antecedentes investigativos para los estudios de clima laboral en las organizaciones comienzan a desarrollarse con los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939) quienes en sus estudios de campo sobre los procesos sociales que ocurrieron en grupos de niños participantes en un campamento de verano, encontraron que el comportamiento del individuo en el grupo no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmósfera o clima social en que está inmerso el grupo, clima que es percibido por el individuo y que influye en su conducta; considerando además que buena parte de la atmósfera o clima social estaba relacionado con los estilos de liderazgo que se utilizaron en cada caso (Martínez, 2016).

Rensis Likert, a partir de 1961, desarrolla una serie de estudios de gran alcance, en los que, enfatizando el contexto humano de la organización, llega a la conclusión de que las condiciones, la atmósfera o el clima creado en el lugar de trabajo, en función de distintos estilos de liderazgo empleados, tiene importantes consecuencias sobre el comportamiento de los empleados y sobre los resultados de la empresa en términos de productividad y rentabilidad (Martínez, 2016).

Los antecedentes investigativos para los estudios de clima laboral en las organizaciones comienzan a desarrollarse con los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939) quienes en sus estudios de campo sobre los procesos sociales que ocurrieron en grupos de niños participantes en un campamento de verano, encontraron que el comportamiento del individuo en el grupo no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmósfera o clima social en que está inmerso el grupo, clima que es percibido por el individuo y que influye en su conducta; considerando además que buena parte de la atmósfera o clima social estaba relacionado con los estilos de liderazgo que se utilizaron en cada caso (Martínez, 2016).

Si bien, se aborda el clima organizacional como punto central en este documento, debemos retomar la importancia que tiene el papel del trabajador social en esta área. Por medio de estos conceptos, el trabajador social tiene una tarea importante que es garantizar el desarrollo empresarial y de sus colaboradores, ya sea por medio de iniciativas, proyectos o programas que generen un clima laboral saludable (Castillo & Hurtado, 2021).

A modo de conclusión, estas investigaciones revelan la influencia del clima laboral en el comportamiento de los empleados dentro de una empresa. El clima laboral tiene un impacto directo en el nivel de satisfacción, bienestar o insatisfacción del personal, así como en la dinámica organizacional, el entorno físico y las relaciones interpersonales. Además, en la actualidad los profesionales en Trabajo Social deben estar preparados para desarrollar su accionar en mantener y mejorar el clima laboral, mediante planes, proyectos o programas; en las empresas se necesita de este profesional para que dé respuesta a diversas problemáticas, e incluso en ciertos casos, para encargarse de la selección del personal.

Un clima laboral favorable es trascendental para establecer un ambiente de trabajo positivo, en el cual las relaciones laborales puedan desarrollarse de manera adecuada. Por lo tanto, es esencial que este tema genere interés y sea abordado en toda la empresa. Cuando un trabajador experimenta un clima laboral favorable, su desempeño en la empresa tiende a mejorar, lo cual contribuye a alcanzar los objetivos de la misma. Además, el bienestar psicosocial del trabajador no solo es importante dentro del entorno laboral, sino que también influye en su capacidad para proporcionar tranquilidad a su familia. Por lo tanto, crear un clima laboral positivo no solo beneficia a la empresa, sino también al trabajador y su entorno personal.

Los trabajadores sociales desempeñan un papel importante en el equilibrio de los intereses de los trabajadores y las empresas, buscan fomentar una relación de correspondencia en la que todas las partes resulten beneficiadas, procurando que las personas encuentren en su trabajo no sólo una fuente de ingresos para satisfacer sus necesidades económicas, sino un lugar donde las personas encuentren satisfacción y crecimiento en su trabajo.

1.1.Preguntas

¿Cuáles son las percepciones sobre el clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca?

1.1.1. Sub-preguntas investigativas

¿Cuáles son los factores positivos y negativos en el clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca?

¿Cuál es la percepción de los trabajadores sobre los planes, programas, proyectos y actividades que se realizan para mantener y mejorar el clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca?

¿Cuál es la participación de los profesionales de Trabajo Social en planes, programas, proyectos y actividades que se realizan para mantener y mejorar el clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca?

2. Objetivos

2.1.General

Describir las percepciones sobre clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca.

2.2.Específicos

Identificar los factores positivos y negativos que generan el clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca.

Comprender la percepción de los trabajadores sobre los planes, programas, proyectos y actividades que se realizan para mantener y mejorar el clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca.

Caracterizar la participación de los profesionales de Trabajo Social en planes, programas, proyectos y actividades que se realizan para mantener y mejorar el clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca.

3. Marco teórico

Desde la perspectiva de Annia Lourdes Iglesias Armenteros en su artículo los referentes teóricos que sustentan el clima organizacional podemos manifestar que para su análisis es necesario considerar algunas de las teorías de la administración, que no obstante han sido definidas en el siglo XX, mantienen su vigencia para el análisis del fenómeno que se aborda, entre las que se encuentran: teoría científica de la administración, clásica de la administración de las relaciones humanas del clima organizacional de Rensis Likert, de los dos factores de Herzberg y del desarrollo organizacional (Iglesias, Torres & Mora, 2019).

A continuación, se mencionará la teoría clásica de la administración que se encuentra acorde a nuestra investigación: la cual concibe a la organización como estructura y analiza puestos de trabajo para mejorar la eficiencia y la productividad laboral desde aquí conocemos que los principios fundamentales de la teoría del clima laboral surge con el único fin de buscar el bienestar del trabajador, en esos tiempos se pensaba que solo se quería explotar al trabajador pero en realidad se buscaba manejar de otra manera la estructura en la que se desarrollaba el trabajo por ende se basaron en algunos principios generales de división del trabajo -disciplina- unidad de dirección cada uno de ellos nos identifica como debería conformarse la empresa para obtener un adecuado clima laboral dentro de las características de la división del trabajo es la especialización de las tareas y de personas para aumentar la eficiencia del trabajador esto es parte fundamental de la organización porque si observamos que en una empresa existe esta planificación y esta correcta distribución el trabajador se va sentir cómodo (Iglesias, Torres & Mora, 2019).

Algunos de los principios generales de esta teoría son:

- División del trabajo: especialización de las tareas y de personas para aumentar la eficiencia.
- Autoridad y responsabilidad: derecho de dar órdenes y poder esperar obediencia.
- Disciplina: obediencia, dedicación, energía, comportamiento y respeto de las normas establecidas.
- Unidad de mando: recibir órdenes de un sólo superior.
- Unidad de dirección: asignación de un jefe y un plan para cada grupo de actividades con los mismos objetivos.

- Subordinación de los intereses individuales a los generales: por encima de los intereses de los trabajadores están los intereses de la organización.
- Remuneración del personal: debe haber satisfacción justa y garantizada retribución, para los trabajadores y para la organización.
- Centralización: concentración de la autoridad en los altos mandos de la organización.
- Cadena escalar: línea de autoridad que va desde el nivel más alto hasta el nivel más bajo.
- Orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
- Equidad: amabilidad y justicia para alcanzar la lealtad del personal.
- Estabilidad del personal: disminuir la rotación, la cual posee un impacto negativo sobre la eficiencia organizacional.
- Iniciativa: capacidad de visualizar un plan y su éxito.
- Espíritu de equipo: armonía y unión entre las personas con el fin de constituir fortalezas para la organización.

Además, tiene tres características principales:

- Busca la máxima eficiencia en las empresas, basados en el diseño de la estructura de la organización.
- Se hace énfasis en las relaciones interpersonales y sus principales enfoques están dados por la organización informal, motivación, comunicación, liderazgo y dinámica de grupo.
- Se centran en las estructuras de la organización y en las relaciones interpersonales.

Dentro de esta teoría las características del clima organizacional pasó a ocupar un espacio como parte de los factores que determinan el buen funcionamiento de las organizaciones laborales, dando prioridad a las relaciones humanas con énfasis en las personas y sus percepciones, plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y en parte por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores (Iglesias, Torres & Mora, 2019).

Cuando nos referimos a clima laboral, muchas veces se hace alusión al estrés laboral que existe en la organización, ya que existen muchas conexiones entre el trabajo y el estrés,

pues la gran mayoría de las personas dedican cada vez un mayor tiempo de su vida a trabajar, por lo que ésta se convierte en una actividad importante pero estresante. Por tal motivo, se considera importante abordar la teoría del estrés que es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones.

Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral. La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional (Hoyo, 2004).

Por lo que, dentro del marco teórico, se mencionará en la presente investigación la teoría del Estrés Laboral de Hans Selye, quien en 1926 empezó a desarrollar su famosa teoría acerca de la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades. Descubrió que pacientes con variedad de dolencias manifestaban muchos síntomas similares, los cuales podían ser atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés de estar enfermo. Él llamó a esta colección de síntomas Síndrome del estrés, o Síndrome de Adaptación General (GAS).

Fase de alarma: Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, etc.) que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental (p.e. intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación.

Fase de resistencia: Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Si finalmente se produce una adaptación, esta no está exenta de costos, p.e. disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomático.

Fase de agotamiento: Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles. (Perez, 2012).

3.1. Marco conceptual

Clima organizacional:

Los antecedentes investigativos para los estudios de clima laboral en las organizaciones comienzan a desarrollarse con los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939) quienes en sus estudios de campo sobre los procesos sociales que ocurrieron en grupos de niños participantes en un campamento de verano, encontraron que el comportamiento del individuo en el grupo no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmósfera o clima social en que está inmerso el grupo, clima que es percibido por el individuo y que influye en su conducta; considerando además que buena parte de la atmósfera o clima social estaba relacionado con los estilos de liderazgo que se utilizaron en cada caso (Martínez, 2016).

Empresa:

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio (Thompson, 2006).

Ausentismo:

Los antecedentes investigativos para los estudios de clima laboral en las organizaciones comienzan a desarrollarse con los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939) quienes en sus estudios de campo sobre los procesos sociales que ocurrieron en grupos de niños participantes en un campamento de verano, encontraron que el comportamiento del individuo en el grupo no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmósfera o clima social en que está inmerso el grupo, clima que es percibido por el individuo y que influye en su conducta; considerando además que buena parte de la atmósfera o clima social estaba relacionado con los estilos de liderazgo que se utilizaron en cada caso (Martínez, 2016).

Estrés laboral:

Según definición de la Comisión Europea, el estrés relacionado con el trabajo puede definirse como un proceso caracterizado por un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante la percepción de determinados aspectos nocivos o adversos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Moreno & Báes, 2010).

Riesgo psicosocial:

Podemos definir los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial. Las principales consecuencias negativas sobre la persona son el estrés y la insatisfacción laboral y se observan en parámetros como la cantidad y calidad de trabajo realizado, la rotación laboral o el absentismo (Fernández, 2019).

Motivación laboral:

La motivación laboral se puede entender como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo. Es la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio a querer alcanzar las metas de la organización ajustado a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades. Es decir, es el impulso de satisfacer las necesidades que se haya presente en el empleado en la autorrealización mejores condiciones laborales y satisfacción de necesidades personales, vienen a ser el detonante que producirá la reacción en el empleado a fin lograr esa máxima sensación de confort que produce la realización o cristalización de la meta planteada (Peña Rivas & Villón Perero, 2018).

Trabajo social empresarial:

El Trabajo Social en Empresa es el que tiene lugar en el marco organizacional de una empresa (pública o privada) y no en el marco de una organización no gubernamental o un servicio social público. “El trabajo social de empresa es una forma de aplicar los contenidos propios del trabajo social a un subconjunto del sistema, el mundo de la empresa”. Toda empresa tiene una función social, en la que se conjugan persona, espacio y maquinaria o estructura. Esta función hace que la empresa se conciba como comunidad beneficiosa y relevante para el Trabajo Social (Aya, 2013).

Talento humano

Dentro de toda empresa o institución existe un departamento llamado Talento Humano, el mismo que está conformado por un equipo interdisciplinario de profesionales, entre ellos está el trabajador social que tal como lo menciona Morales (2018): Ocupa diferentes puestos en la estructura organizativa de una institución, sin embargo, el más común es en la dirección de un departamento, puesto que, de acuerdo a la literatura consultada, se conoce como gerente intermedio. Su responsabilidad es dirigir la implantación de las políticas de la agencia, las metas y objetivos y a la misma vez armonizar las demandas de sus superiores con las capacidades del personal a cargo:

- La gestión del rendimiento operativo, encargado de la acomodación de los recursos y las estructuras, flexibilización de las relaciones de trabajo, personalización del sistema de retribución.

- El estudio de la innovación y la flexibilidad, encargado de la correcta planificación de las necesidades del personal, la formación del personal, la adaptación de las estructuras productivas, el achatamiento de la pirámide organizativa.
- Conseguir la adicción del personal, último aspecto donde vemos una mayor relevancia del trabajador social, ya que es en este ámbito donde existe un interés creciente por ampliar, desarrollar y potenciar los recursos humanos. Esta área, le permite al trabajador social velar por el bienestar de la colectividad asumiendo funciones que no estén únicamente enfocadas en la gestión, sino que también en un estudio que busque mejorar o aplicar estrategias correctas para el buen uso de los recursos existentes. Entonces, de su intervención como profesional en trabajo social, encargado del departamento de recursos humanos, depende que desempeñen sus funciones para las que son contratados, porque de aquí se contrata, se recluta, se controla y evalúa al personal (Vélez Santana, Loo Lino, & Chávez Rodríguez, 2020).

Intervención del trabajo social laboral

El trabajo social es una de las ciencias que se relaciona con otras áreas que efectúa el ser humano, es así que existe intervención directa con las actividades laborales que realizan las personas “a nivel laboral el trabajo social se encarga de velar por un adecuado ambiente de trabajo y las condiciones adecuadas para el desempeño del recurso humano” (Carrasco, 2017). En tal razón es de importancia conocer el desempeño del trabajador social dentro de las organizaciones y de esta forma fomentar el apoyo para el recurso en sus diversas necesidades problemáticas (Carrasco, 2009).

De este modo, se deduce que a través del trabajo social de empresas se puede lograr el bienestar para los trabajadores, mediante un buen ambiente laboral que ahuyenta productividad con el consiguiente rendimiento económico para la empresa (Mesa, 2015). También se realizó una investigación en el marco normativo tanto nacional como internacional, mostrando la relación existente con el tema planteado:

3.2. MARCO NORMATIVO

3.2.1. CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR 2008

En nuestro país, el ente rector que garantiza los derechos de los ecuatorianos se encuentra vigente desde el 2008, es así como en la sección octava de “trabajo y seguridad social” en su art. 33, establece un enfoque regulatorio, demostrando que el trabajo no solo es un deber social sino la base económica del individuo, la cual garantizara la calidad de vida y bienestar en sus diferentes ámbitos salvaguardando su integralidad.

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Constituyente de Ecuador, 2008).

Además, en la sección tercera de “Formas de trabajo y su retribución”, en su art. 326 numeral 5, en el cual se manifiesta un ambiente apropiado y favorable para el desarrollo de sus actividades laborales.

5: Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar." (Asamblea Constituyente de Ecuador, 2008).

Se puede observar en los artículos mencionados los derechos que tiene un trabajador, garantizando el acceso a un empleo con un ambiente propicio, no solo visto desde un ente regulador o sancionador.

3.2.2. LEY ORGÁNICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Un artículo importante de mencionar, es el Art. 58, donde menciona las responsabilidades del profesional de trabajo social en sus diferentes actividades.

- En el **numeral 3**, Identifica los contextos de calidad de vida laboral que pueda verse afectada en la producción laboral del trabajador (Asamblea Nacional de la Replública del Ecuador, 2021).
- En el **numeral 4**, Desarrollar programas que permiten mejorar la calidad de vida y su bienestar laboral (Asamblea Nacional de la Replública del Ecuador, 2021).
- En el **numeral 5**, Aplicar técnicas que puedan comprobar necesidades sociales, laborales y de salud (Asamblea Nacional de la Replública del Ecuador, 2021).
- En el **numeral 15**, Diseñar programas relacionados al acompañamiento, asesoramiento y el bienestar social laboral (Asamblea Nacional de la Replública del Ecuador, 2021).

En este artículo y sus numerales tiene mayor relevancia el accionar del profesional de Trabajo Social al realizar sus funciones en la empresa en pro del bienestar laboral del trabajador.

3.2.3. CÓDIGO DEL TRABAJO

El Ministerio de Trabajo como organismo rector de las entidades laborales en su acuerdo Ministerial 2018 nos presenta como se debe precautelar el clima laboral de sus entidades, y como herramienta de control obliga a la medición del clima laboral; esta se debe dar una vez al año y para su medición el departamento de Talento Humano serán quienes ejecuten su aplicación con el objetivo de conocer el clima laboral existente en cada organización y qué medidas se han tomado para mantenerlo o fortalecerlo.

Los antecedentes investigativos para los estudios de clima laboral en las organizaciones comienzan a desarrollarse con los trabajos de Lewin, Lippitt y White (1939) quienes en sus estudios de campo sobre los procesos sociales que ocurrieron en grupos de niños participantes en un campamento de verano, encontraron que el comportamiento del individuo en el grupo no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmósfera o clima social en que está inmerso el grupo, clima que es percibido por el individuo y que influye en su conducta; considerando además que buena parte de la atmósfera o clima social estaba relacionado con los estilos de liderazgo que se utilizaron en cada caso (Martínez, 2016).

3.2.4. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO

La Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, es la expresión del compromiso de los gobiernos y de las organizaciones de empleadores y de trabajadores de respetar y defender los valores humanos fundamentales - valores de vital importancia para nuestras vidas en el plano económico y social. La Declaración reafirma las obligaciones y los compromisos que son inherentes a la pertenencia a la OIT, es decir:

1. la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva;
2. la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
3. la abolición efectiva del trabajo infantil;
4. la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación; y
5. un entorno de trabajo seguro y saludable.

3.2.5. LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHO HUMANOS

La Declaración Universal de Derechos Humanos fue aprobada por la Asamblea General en donde se expresaron los derechos y las libertades de todo ser humano de manera inalienable y en condiciones de igualdad; en su artículo 23 manifiesta:

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses (Naciones Unidas, 2023).

3.2.6. ACUERDO DE CARTAGENA 584

En el Acuerdo de Cartagena 584 en el 2008, en su artículo 18 menciona que todos los trabajadores tienen derechos a realizar su trabajo en un ambiente de armonía para el ejercicio de sus facultades, entre ellas, físico y mental, donde puedan garantizar su salud, seguridad y bienestar (Consejo Andino, 2008).

4. Diseño Metodológico

4.1. Enfoque de la Investigación

La presente investigación está basada en un enfoque mixto, que es el conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

4.2. Tipo de Investigación

El nivel de investigación que se desarrollará será exploratorio porque nos ayudará a entender los factores del clima laboral, que según Nelson Morales indica:

“La investigación exploratoria consiste en proveer una referencia general de la temática, a menudo desconocida, presente en la investigación a realizar. Entre sus propósitos podemos citar la posibilidad de formular el problema de investigación, para extraer datos y términos que nos permitan generar las preguntas necesarias. Asimismo, proporciona la formulación de hipótesis sobre el tema a explorar, sirviendo de apoyo a la investigación descriptiva.” (Morales, 2015).

El autor indica que al utilizar datos estadísticos y referencias tendremos una idea más clara y acertada del tema que es una forma más directa de poder obtener información debido a que como investigadoras, ya tenemos escogido el área de investigación y que aporta a la construcción de conocimiento, es decir, permite la comprensión de la problemática a investigar.

Esto ayudará a la organización encontrar soluciones al problema encontrado mediante la intervención del departamento de Trabajo Social, para lo que es imprescindible el conocimiento obtenido previamente mediante una investigación básica. Además, brindará a los directivos de la empresa a tener una visión más amplia de las necesidades de la población en estudio, con el objetivo de mejorar clima laboral.

4.3. Método

El Método deductivo, es la respuesta de la investigación realizada en la cual nos basamos en el instrumento de aplicación del cuestionario para canalizar las ideas del clima laboral en la empresa, mediante este, hemos podido obtener resultados para poder conocer las razones del clima laboral, además se realizará una pequeña entrevista de una duración de 20 a 30 minutos, para conocer el sentir de los colaboradores.

Entonces, la selección de este método es acertada a nuestra investigación porque si bien se realizará un análisis de toda la información recopilada también podremos evidenciar que, si existe una relación entre la data del cuestionario y las entrevistas, y así analizar y obtener una percepción más sólida sobre el clima laboral de la organización.

4.4. Técnicas

Para la recopilación de datos se utilizaron técnicas del enfoque cuantitativo y cualitativo.

Enfoque cualitativo:

Entrevista semiestructurada: Robles (2011) indica que, se basa en un guion en el cual se plasman temas o ítems de interés en el que se desea abordar en este encuentro, se debe realizar previo a la sesión, donde se controlaran los tiempos, importancia de tema para no desviar al entrevistado. (Robles, 2011). En este estudio se realizó cinco entrevistas a trabajadores y una entrevista a la trabajadora social de la empresa (Robles, 2011)

Revisión documental: Según Sosa (2006), plantea como la recolección de información mediante diferentes fuentes que pueden triangularse, de este modo, se puede corroborar u obtener información adicional que pudiese complementar la evidencia de otras fuentes de estudio. (Cabrera, 2006).

Enfoque cuantitativo:

Encuesta: López y Fachelli (2015) indican que, "recoger datos a través de la interrogación de los sujetos (cuestionario), es sistemática ya que derivan de una problemática en los que se administran a una población o muestra"

Se realizó una encuesta sobre que recoge la percepción sobre los riesgos psicosociales del trabajo, que está disponible en la página web del Ministerio de Trabajo del Ecuador, como una herramienta útil y confiable para los estudios del estrés laboral. La apuesta por este instrumento es que los riesgos que causan estrés laboral son factores que inciden que una organización tenga o no un adecuado clima laboral.

El cuestionario del Ministerio de Trabajo de Ecuador tiene como objetivo evaluar los factores de riesgos psicosociales en los espacios laborales que pueden afectar la salud de los trabajadores; y de esta forma generar acciones para prevenir, controlar o disminuirlos, que es de vital importancia para un ambiente de trabajo óptimo en una organización laboral, permitiendo evaluar las condiciones de trabajo e identificar el nivel de riesgo, que puede ser alto, medio o bajo, al que se encuentran expuestos los trabajadores. El cuestionario evalúa 16 dimensiones y consta de 58 preguntas:

| Dimensiones y sub-dimensiones | Definiciones | |
|--------------------------------------|---|--|
| Carga y ritmo de trabajo | Exceso de trabajo o insuficiente, tiempo para realizar una tarea determinada. | |
| Desarrollo de competencias | Son las oportunidades para desarrollar destrezas, habilidades, conocimientos y actitudes. | |
| Liderazgo | Es decir las habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar y motivar a los demás. | |
| Margen de acción y control | Frecuencia en la que una persona participa en la toma de decisiones en el trabajo. | |
| Organización del trabajo | Es la modalidad de distribución y designación de una tarea. | |
| Recuperación | Es el tiempo que se dedica al descanso y recuperación luego de realizar esfuerzo físico y/o mental en el trabajo. | |
| Soporte y apoyo | Son los recursos y acciones formales e informales que facilitan la resolución de problemas laborales. | |
| Otros puntos importantes | Acoso discriminatorio | Trato preferencial hacia una persona, basados en género, orientación sexual, discapacidad, etc. |
| | Acoso laboral | Es el asedio psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, cruel para humillar a un individuo. |
| | Acoso sexual | Insinuaciones de tipo sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral. |
| | Adicción al trabajo | Dificultad del trabajador para desconectarse de las tareas pendientes del trabajo. |
| | Condiciones del Trabajo | Es decir el entorno en el que el colaborador desempeña sus |

| | |
|---|---|
| | actividades que afectan negativamente a la salud. |
| Doble presencia (laboral – familiar) | Son conflictos en el trabajo que generan problemas en la vida personal y/o familiar. |
| Estabilidad laboral y emocional | Incertidumbre sobre el futuro laboral, falta de motivación o descontento en el puesto de trabajo. |
| Salud auto percibida | Se enfoca en la salud física y/o mental de la persona en relación al trabajo que realiza. |

Elaborado por: Jhoanna Guambaña – Silvana Peralta.

Fuente: Ministerio del Trabajo 2023.

Para el análisis, bajo el enfoque cuantitativo, el cuestionario que es una herramienta que facilita la identificación y evaluación de factores de riesgos psicosociales del trabajo, que pueden ser relacionados a factores que permiten o no un adecuado clima laboral. Fue aplicado de manera digital por google forms. El cuestionario utiliza un lenguaje fácil y preciso para la comprensión, las opciones que se presentan se basa en la escala de Likert, que va desde: completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, las cuales se les asignado una puntuación del 1 a 4 respectivamente.

En cuanto al procesamiento y análisis de datos, las respuestas obtenidas en el cuestionario, se ingresarán a la herramienta elaborada en Excel que el mismo Ministerio de Trabajo de Ecuador, facilita en su página web. Finalmente, se realizará una triangulación de información entre las técnicas cualitativas, las cuantitativas y el marco referencial del presente estudio, lo que nos permite la construcción de los resultados investigativos, las conclusiones y las sugerencias.

4.5. Población

La autora Eleonora Espinoza nos dice que la población o universo es es el conjunto de elementos (finito o infinito) definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen y el universo es el conjunto de elementos a los cuales se quieren inferir los resultados (Espinoza, 2020). Para la presente investigación, el universo está conformado por 78 trabajadores del área de fabricación de muebles de la organización en estudio.

4.6. Muestra

Estos trabajadores se eligieron a través de una muestra no probabilística, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

Elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística depende del planteamiento del estudio, del diseño de investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Las autoras del este estudio decidieron que la muestra estaría conformada por la totalidad del universo, es decir, por los 78 trabajadores del área de fabricación de muebles de la organización en estudio.

2. Capítulo II. Hallazgos de la Investigación

Los resultados de este estudio investigativo se dieron a través de la triangulación de las técnicas cualitativas y cuantitativas de recolección de información, y el análisis se lo realizó utilizando el marco referencial planteado en la tesis:

- Encuesta a 78 trabajadores.
- Entrevista semiestructurada a cinco trabajadores.
- Entrevista semiestructurada a la trabajadora social de la empresa.
- Revisión documental.

De esta manera, con este trabajo investigativo, se busca conciliar con las teorías fundamentales y contrastar con el levantamiento de información realizado. Previo a describir los resultados según los objetivos planteados en la presente investigación, se realiza una breve caracterización de la muestra, de forma que la misma contribuya al análisis deseado.

Caracterización de la muestra

Es importante de considerar los siguientes datos, desde un nivel de análisis descriptivo.

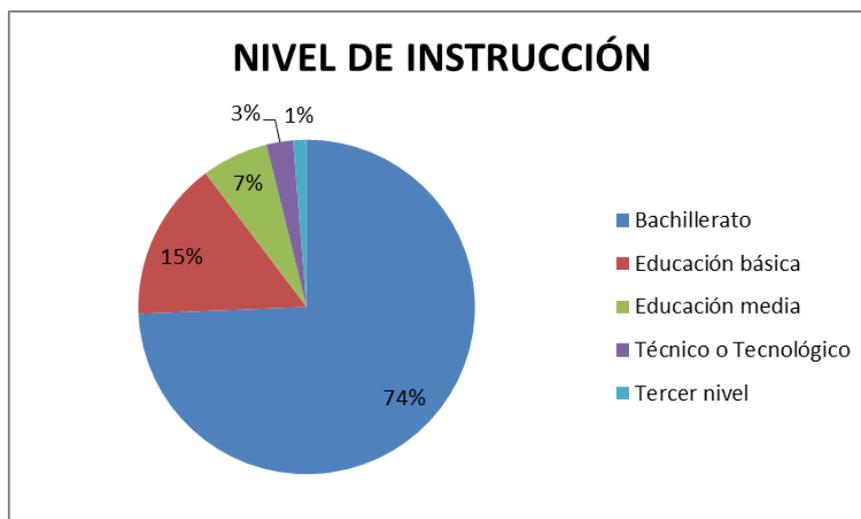
1. Nivel de instrucción
2. Antigüedad
3. Edad y Género

Tabla 1.

Nivel de instrucción

| Nivel de instrucción | Trabajador o servidor |
|-----------------------|-----------------------|
| Tercer nivel | 1 |
| Técnico o Tecnológico | 2 |
| Bachillerato | 58 |
| Educación media | 5 |
| Educación básica | 12 |
| Total general | 78 |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 1.*Nivel de instrucción*

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

En cuanto a la distribución del nivel de instrucción de los trabajadores, se observa que del total de los 78 encuestados, 1 (1%) trabajador cuenta con título de tercer nivel; 2 (3%) trabajadores con nivel técnico o tecnológico; 5 (7%) con instrucción media o escolarizada; 12 (15%) trabajadores lograron culminar la educación básica y con el mayor porcentaje están 58 (74%) de trabajadores que cuentan con el nivel de bachillerato culminado.

Interpretación

Los datos levantados refieren que los trabajadores del área de fabricación de muebles cuentan con el mínimo nivel de instrucción requerido para laborar en la organización que es ser mayor de edad y bachillerato culminado.

Tabla 2.*Antigüedad*

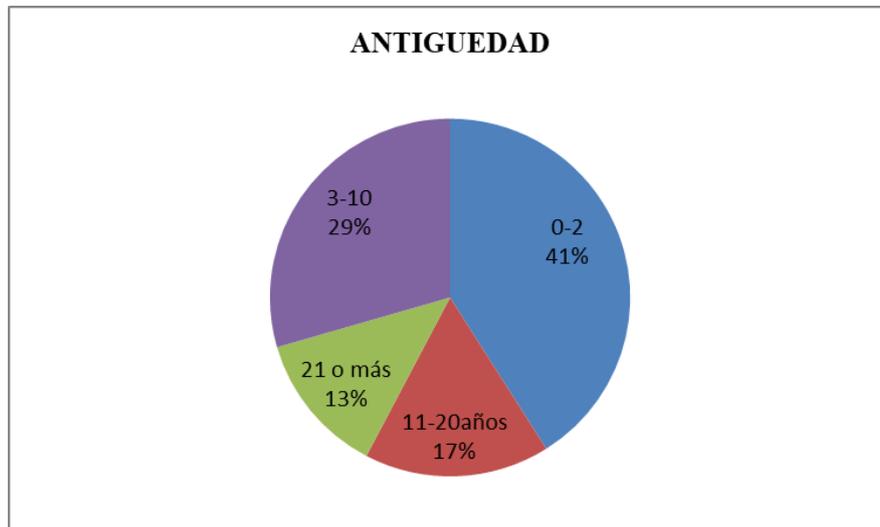
| Antigüedad | Trabajador o servidor |
|-------------------|------------------------------|
| 0-2 años | 32 |
| 3-10 años | 23 |
| 11-20 años | 13 |

| | |
|----------------------|-----------|
| 21 o más | 10 |
| Total general | 78 |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 2.

Antigüedad



Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

En esta variable de antigüedad podemos observar que 32 (41%) trabajadores tienen entre 0 meses a 2 años de trabajo, seguido por 23 (29%) trabajadores que tienen entre 3 y 10 años de antigüedad, 13 (17%) trabajadores se encuentran en el grupo de 11 a 20 años de antigüedad y 10 trabajadores (13%) tienen 21 años o más tiempo de antigüedad.

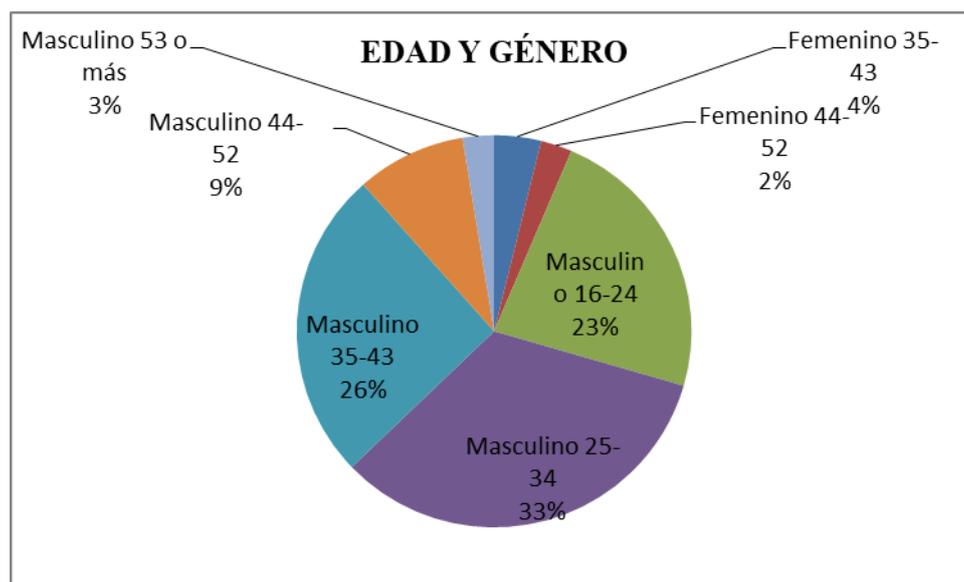
Interpretación

La data levantada permite concluir que la mayor población trabajadora de la empresa es relativamente joven en sus labores, pues es el grupo más representativo, por lo que se infiere que el área de trabajo presenta indicadores de rotación en cargos críticos, es decir de difícil reclutamiento y selección, lo que denota quizás algunas dificultades de adaptación de este personal al trabajo.

Tabla 3.*Edad y Género*

| Edad y Género | Trabajador |
|----------------------|-------------------|
| Femenino | 5 |
| 35-43 | 3 |
| 44-52 | 2 |
| Masculino | 73 |
| 16-24 | 18 |
| 25-34 | 26 |
| 35-43 | 20 |
| 44-52 | 7 |
| 53 o más | 2 |
| Total general | 78 |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 3.*Edad y Género*

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

Según la información levantada, la población de trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca, objeto de esta investigación, tiene una distribución por sexo del 94% masculino y 6% femenino, así mismo como se observa en el gráfico que hay mayor concentración en los grupos etarios de 25 a 34 años, con un 100% del total de los hombres siendo esta la edad donde se concentra la mayoría de la población, en cambio la de menor porcentaje son las edades comprendidas entre los 44 y 52; y 53 o más años hay un 3% en ambos géneros. En cuanto a la población más joven de 16 a 24 años representa el 23%.

Interpretación

Los resultados obtenidos indican que predomina el género masculino en las actividades de elaboración de productos de madera, ya que todavía se considera a la carpintería como un oficio exclusivo de los hombres y siendo de 25 a 34 años la edad promedio que ejerce en esta actividad. Luego de caracterizar la muestra estudiada, se da paso a dar respuestas a las preguntas y objetivos de investigación.

2.1. Respuesta al objetivo específico 1:

-Identificar los factores positivos y negativos que generan el clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca.

Para dar respuesta se hizo una clasificación de las dimensiones y preguntas del cuestionario, cuyos resultados que dieron un porcentaje de riesgo bajo en las mediciones, fueron designadas como factores positivos. Por otro lado, las que obtuvieron un porcentaje de riesgo medio y alto en las mediciones, fueron designadas como factores negativos. Se desarrollan los resultados en este orden indicado.

Factores positivos:

Tabla 4.

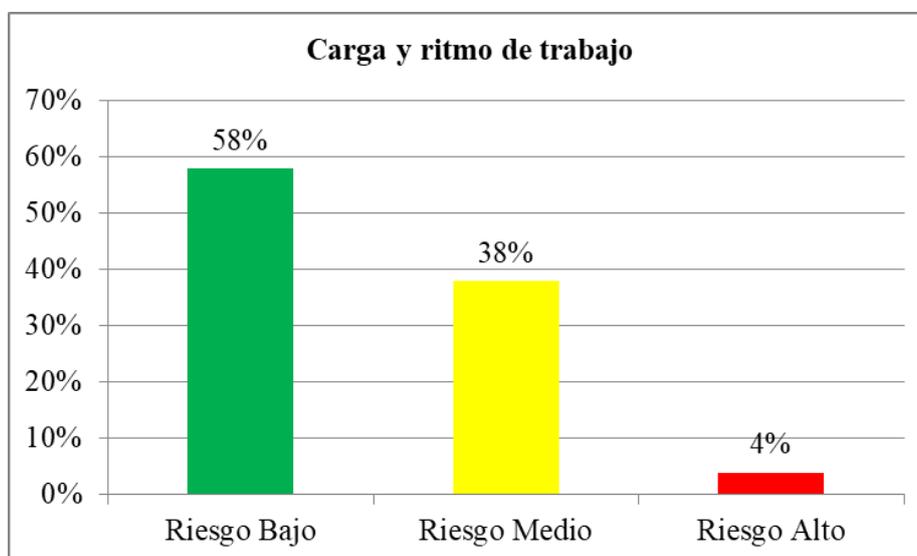
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|-----------------|--------------------|-------------|
| Riesgo Bajo | 45 | 58% |
| Riesgo Medio | 30 | 38% |
| Riesgo Alto | 3 | 4% |
| TOTAL | 78 | 100% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 4. Dimensión 1.

Carga y ritmo de trabajo



Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

En esta dimensión de carga y ritmo de trabajo podemos observar que 45 (58%) trabajadores manifiestan que el riesgo es bajo, 30 (38%) trabajadores expresan que tiene un riesgo medio y para concluir 3 (4%) trabajadores expresan que se encuentra en un riesgo de nivel alto.

Interpretación

Como se observa, el nivel de riesgo bajo que existe en esta dimensión, nos indica, en forma general que el personal se encuentra satisfecho con su trabajo durante su jornada laboral; por otra parte, el nivel medio y alto experimentan algunas veces sobrecarga de trabajo, especialmente, en los meses de alta producción en dónde se labora horas extras, lo que puede generar diversos problemas, como un bajo rendimiento laboral, problemas de salud, entre otros problemas; esto se debe a que el trabajo requiere tanto actividad física como mental y cuando se excede la capacidad de carga, puede afectar negativamente a los trabajadores en múltiples aspectos.

Según la teoría del Estrés Laboral de Hans Selye, se encuentran en la primera fase, denominada la de alarma, esto se refiere a las tensiones y presiones que experimentan una persona en su trabajo, como plazos ajustados, altas cargas de trabajo, relaciones laborales difíciles, falta de control sobre el trabajo, entre otros factores.

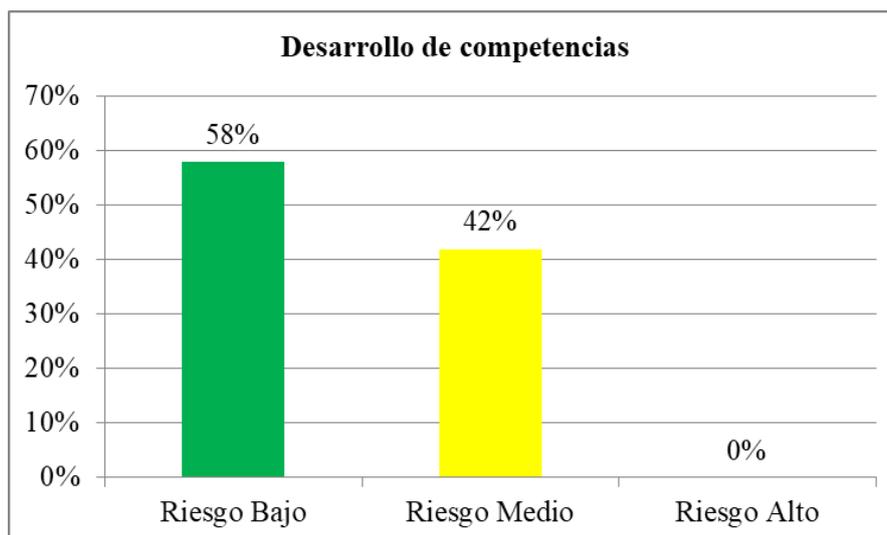
Tabla 5.

Dimensión 2. Desarrollo de competencias

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------------------|-------------------|
| Riesgo Bajo | 45 | 58% |
| Riesgo Medio | 33 | 42% |
| Riesgo Alto | 0 | 0% |
| TOTAL | 78 | 100% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del

Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 5.*Dimensión 2. Desarrollo de competencias*

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

En esta dimensión sobre el desarrollo de competencias podemos observar que 45 (58%) trabajadores manifiestan que el riesgo es bajo, de igual forma 33 (42%) trabajadores expresan que el riesgo es medio y no existe riesgo alto.

Interpretación

En la dimensión de desarrollo de competencias, es positivo que la mayoría de trabajadores no encuentren dificultades para desarrollar sus habilidades y conocimientos en el área de trabajo para la cual fueron contratados. Esto puede atribuirse al proceso de selección que incluye una prueba práctica en el puesto de trabajo, lo que garantiza la contratación de personal calificado y con las destrezas necesarias para desempeñarse en el cargo; sin embargo, existe un porcentaje considerable de trabajadores en el nivel medio que no logra adquirir las habilidades y conocimientos según los estándares establecidos de fabricación. Esta situación puede generar en este grupo de trabajadores dificultades para alcanzar un alto rendimiento laboral y, en algunos casos, en la renuncia a sus puestos.

Según la teoría clásica de la administración de Rensis Likert que se centra en la estructura y la eficiencia de las organizaciones en esta variable se puede identificar uno de los

principios claves que es la división del trabajo, es decir la asignación a cada trabajador una tarea o conjunto de tareas específicas en función de sus habilidades, conocimientos y experiencia. Esto permite que cada persona se especialice y se enfoque en realizar una tarea particular de manera más eficiente y rápida.

Tabla 6.

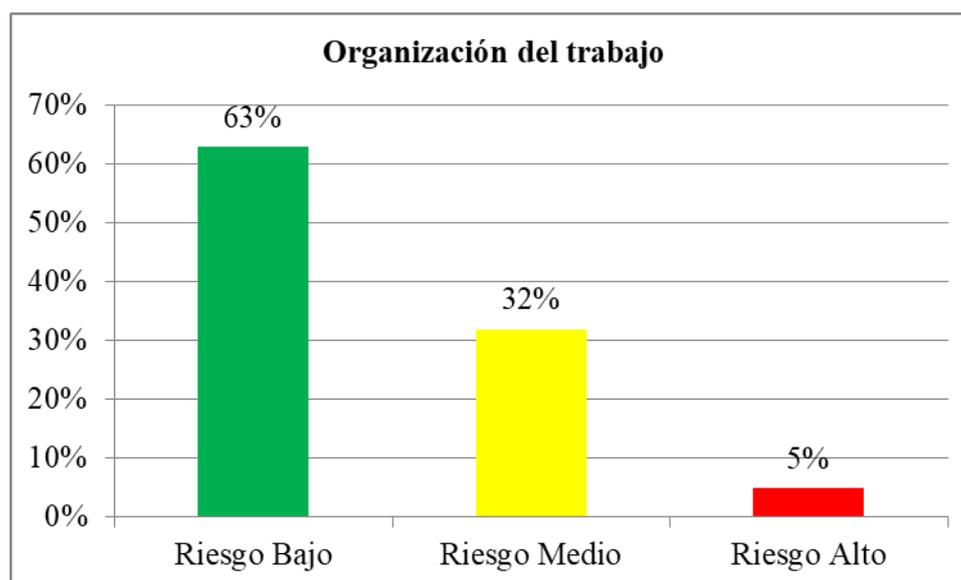
Dimensión 5. Organización del trabajo

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------------------|-------------------|
| Riesgo Bajo | 49 | 63% |
| Riesgo Medio | 25 | 32% |
| Riesgo Alto | 4 | 5% |
| TOTAL | 78 | 100% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 6.

Dimensión 5. Organización del trabajo



Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

En esta dimensión de organización de trabajo podemos observar que 49 (63%) trabajadores manifiestan que el riesgo es bajo, 25 (32%) trabajadores expresan que tiene un riesgo medio y para concluir 4 (5%) trabajadores expresan que se encuentra en un riesgo de nivel alto.

Interpretación

Dentro de la dimensión de organización del trabajo, nos indica, que la mayoría de los trabajadores del área de fabricación siempre están de acuerdo con la distribución y designación de tareas que les indican sus jefes inmediatos. Esto se debe a que cada trabajador tiene funciones bien definidas y de fácil comprensión, lo cual se expone en las reuniones diarias dirigidas por el jefe de línea hacia los trabajadores; por otra parte, existe un porcentaje bajo de trabajadores que a veces están de acuerdo y otras veces no con la forma en que se designan y distribuyen las tareas. Esta situación genera disconformidad, especialmente en los meses de baja producción en algunas secciones y los trabajadores son reubicados para apoyar en otras áreas de trabajo, lo que resulta en una falta de actividades claras para realizar.

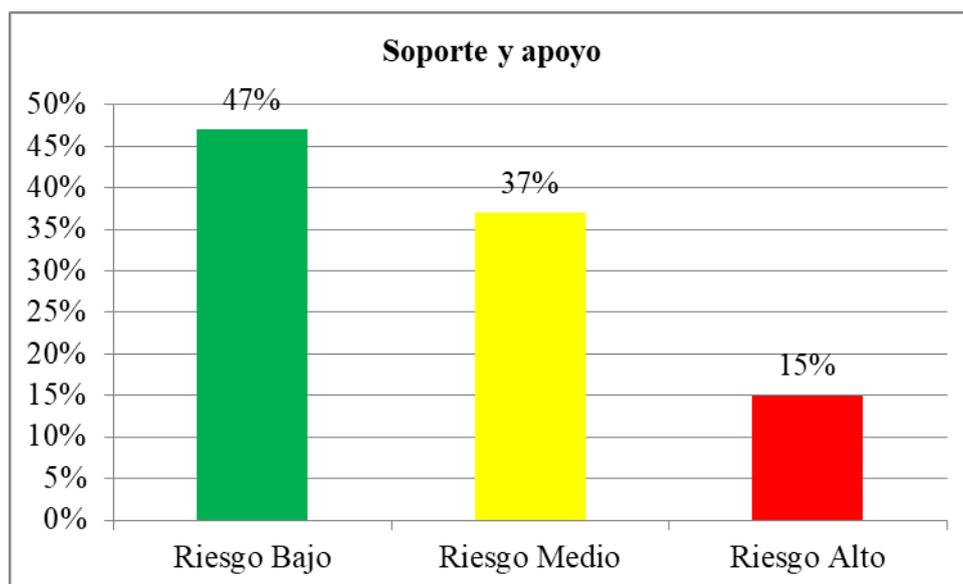
En esta dimensión observamos uno de los principios generales de la teoría clásica de la administración de Rensis Likert sobre la división del trabajo, ya que al asignar a cada trabajador tareas específicas y bien definidas, se esperaba que puedan adquirir experiencia y conocimientos especializados, lo que les permitirá realizar esas tareas de manera más rápida y eficiente.

Tabla 7.

Dimensión 7. Soporte y apoyo

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------------------|-------------------|
| Riesgo Bajo | 37 | 47% |
| Riesgo Medio | 29 | 37% |
| Riesgo Alto | 12 | 15% |
| TOTAL | 78 | 99% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 7.*Dimensión 7. Soporte y apoyo*

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

En esta dimensión de soporte y apoyo podemos observar que 37 (47%) trabajadores manifiestan que el riesgo es bajo, 29 (37%) trabajadores expresan que tiene un riesgo medio y para finalizar 12 (15%) trabajadores manifiestan que padecen un riesgo alto.

Interpretación

Es positivo observar que existe un nivel de riesgo bajo dentro de la dimensión de soporte y apoyo, lo que indica que la mayoría de los trabajadores siempre cuentan con la ayuda y el apoyo de jefes inmediatos, departamento médico, trabajo social, departamento técnico y sus compañeros para resolver conflictos laborales; este nivel de apoyo y colaboración contribuye a un clima laboral positivo y a la resolución eficiente de problemas. Los trabajadores pueden contar con la orientación y el respaldo de sus supervisores en actividades que requieren altos niveles de calidad.

Por otra parte, el nivel alto es en menor porcentaje, lo que nos indica que la minoría de trabajadores, no cuentan con el apoyo de los supervisores ni de los compañeros de área, esto se hace evidente cuando necesitan solicitar permisos personales o requieren apoyo de sus pares en actividades que demandan mayor calidad.

Según la teoría clásica de la administración de Rensis Likert, en esta variable se encuentra el principio denominado espíritu de equipo que se refiere a la armonía, la colaboración y la unidad entre las personas que forman parte de una organización. Es un concepto fundamental en el entorno laboral y busca fomentar para crear un ambiente de trabajo positivo y productivo y puede tener varios beneficios, como un aumento de la productividad, la innovación, la satisfacción laboral y la retención de talento.

Tabla 8.

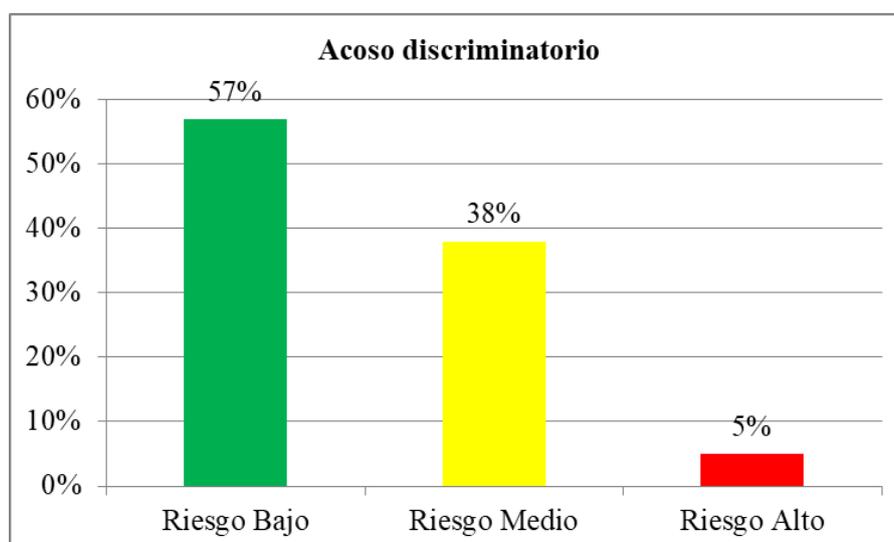
Sub-dimensión 8.1 Acoso discriminatorio

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|-----------------|--------------------|-------------|
| Riesgo Bajo | 45 | 57% |
| Riesgo Medio | 30 | 38% |
| Riesgo Alto | 4 | 5% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 8.

Sub-dimensión 8.1 Acoso discriminatorio



Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

En la sub-dimensión de acoso discriminatorio: 45 (57%) trabajadores expresan que padecen de riesgo bajo; de igual forma, 30 trabajadores (38%), explican que sufren de riesgo medio; para concluir, 4 trabajadores (5%), manifiesta que padecen de riesgo alto.

Interpretación

De acuerdo con el porcentaje de riesgo bajo determinado dentro de la sub-dimensión de acoso discriminatorio, indica que la mayoría de trabajadores se encuentran libres de tratos desiguales, actos injustos, comportamientos racistas y similares. Esto sugiere que existe un clima laboral inclusivo y respetuoso para la mayoría de trabajadores; mientras que, el nivel de riesgo alto se observa que la minoría de trabajadores del área en mención, experimenta uno o varios actos discriminatorios por parte de jefes o compañeros de trabajo, lo que puede generar una baja autoestima, conductas agresivas, mal clima laboral, estrés, bajo rendimiento y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

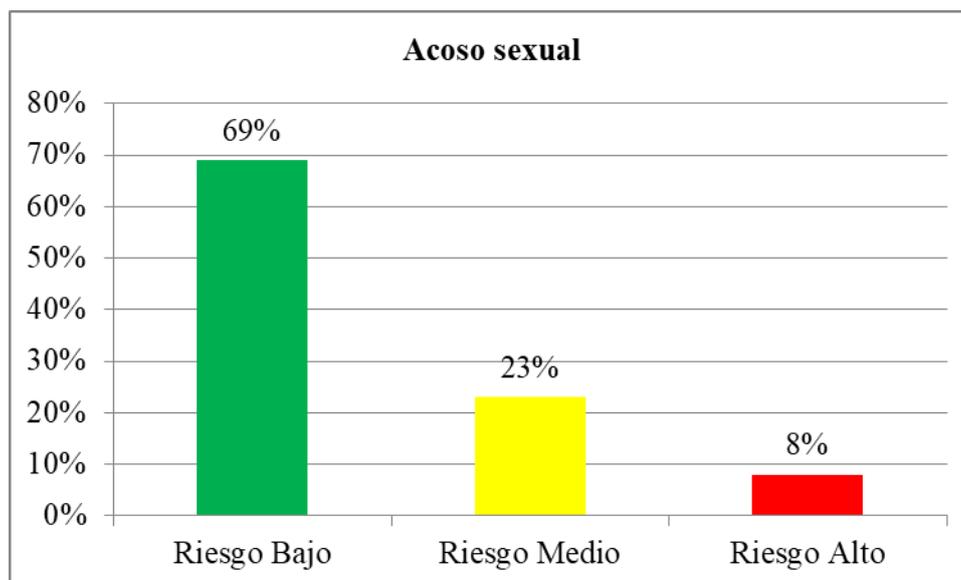
El artículo 326 de la Constitución de la República establece el derecho al trabajo y los principios fundamentales que lo sustentan. En particular, el numeral 5 de dicho artículo establece que toda persona tiene derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Este principio reconoce la importancia de crear y mantener un entorno laboral seguro, saludable y favorable para todas las personas que trabajan.

Tabla 9.

Sub-dimensión 8.3 Acoso sexual

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------------------|-------------------|
| Riesgo Bajo | 54 | 69% |
| Riesgo Medio | 18 | 23% |
| Riesgo Alto | 6 | 8% |
| TOTAL | 78 | 100% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 9.*Sub-dimensión 8.3 Acoso sexual*

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

De la sub-dimensión de acoso sexual: 54 (69%) trabajadores expresan que padecen de riesgo bajo; de la misma manera, 18 (36%) trabajadores, explican que sufren de riesgo medio y 6 (8%) trabajadores, manifiestan que padecen de riesgo alto.

Interpretación

De acuerdo con el porcentaje más alto observado dentro de la sub-dimensión de acoso sexual, se puede evidenciar que la mayoría de los trabajadores del área de fabricación nunca han recibido insinuaciones de tipo sexual por parte de otros trabajadores y/o superiores. Esto indica que existe un entorno laboral respetuoso y libre de conductas inapropiadas de naturaleza sexual para la mayoría de trabajadores; mientras que el nivel de riesgo alto, nos muestra que la minoría de trabajadores del área en mención, sufren de insinuaciones de este tipo, los que puede llegar a afectar la integridad física, moral y psicológica; además de crear un clima laboral inadecuado, entre otros problemas.

El artículo 42, en su numeral 13 del Código del Trabajo, establece como una obligación del empleador el tratar a los trabajadores con la debida consideración, y se prohíbe

los maltratos de palabra o de obra. Esto implica que los empleadores deben mantener un trato respetuoso y evitar cualquier forma de violencia o maltrato verbal o físico hacia los trabajadores. Por su parte, el artículo 173 del Código del Trabajo aborda específicamente el tema del acoso sexual en el lugar de trabajo.

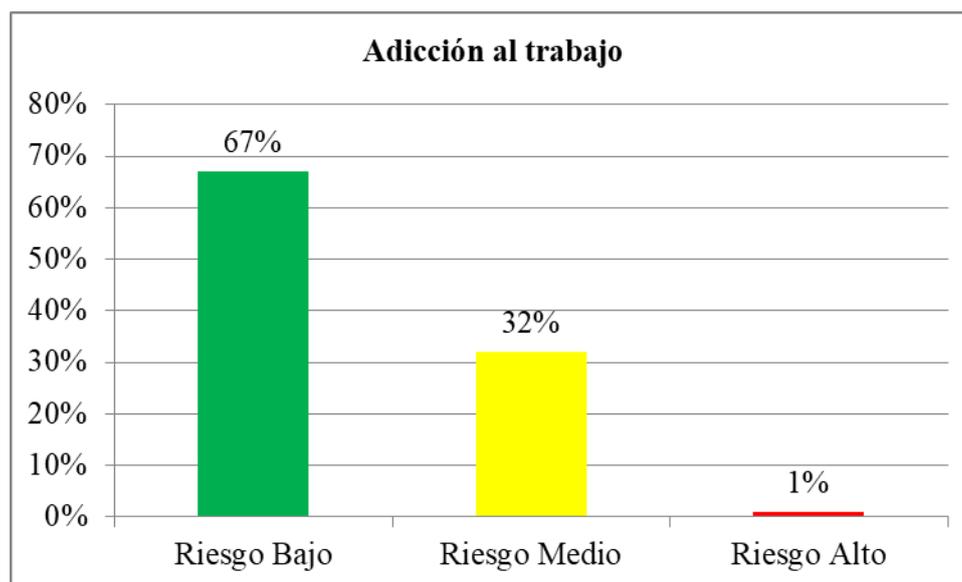
Establece que queda prohibido todo acto de acoso sexual, entendiéndose como tal cualquier conducta de naturaleza sexual no consentida, verbal o física, que tenga el propósito o efecto de atentar contra la dignidad de una persona y crear un ambiente intimidante, hostil, degradante u ofensivo en el lugar de trabajo.

Tabla 10.

Sub-dimensión 8.4 Adicción al trabajo

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------------------|-------------------|
| Riesgo Bajo | 52 | 67% |
| Riesgo Medio | 25 | 32% |
| Riesgo Alto | 1 | 1% |
| TOTAL | 78 | 100% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 10.*Sub-dimensión 8.4 Adicción al trabajo*

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

De la sub-dimensión de adicción al trabajo: 52 (67%) trabajadores expresan que padecen de riesgo bajo; de la misma manera, 25 (32%) trabajadores, explican que sufren de riesgo medio y 1 (1%) trabajadores, manifiestan que padecen de riesgo alto.

Interpretación

Según la sub-dimensión de adicción al trabajo, se puede observar, que la mayoría de los trabajadores logran desvincularse de las tareas pendientes del trabajo, es probable que hayan desarrollado habilidades de gestión del tiempo y una planificación efectiva, ya que, al seguir una planificación con objetivos de producción alcanzables, pueden cumplir con sus responsabilidades laborales dentro de su jornada laboral sin que esto afecte negativamente su salud, vida familiar y/o personal.

Además, no presentan dificultades para desconectarse de las obligaciones laborales una vez que finaliza su jornada; mientras que el nivel de riesgo alto, que existe dentro de la misma dimensión, implica que solamente un trabajador no logra y puede experimentar dificultades para desconectar o establecer límites entre su vida laboral y personal. Esta

persona puede tener un alto nivel de dedicación y compromiso con su trabajo, pero esto puede llevar a un desequilibrio afectando su bienestar general.

Factores negativos:

Tabla 11.

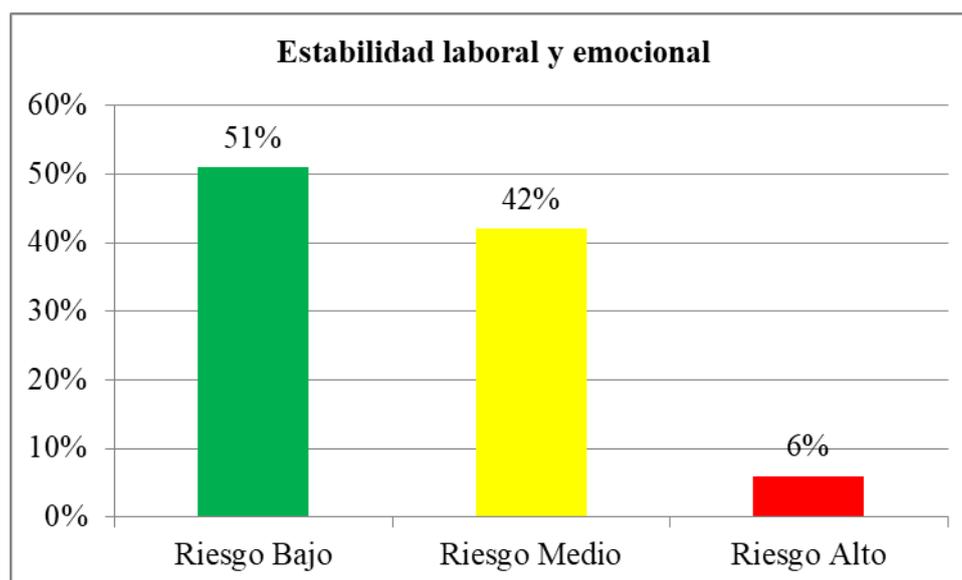
Sub-dimensión 8.7 Estabilidad laboral y emocional

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------------------|-------------------|
| Riesgo Bajo | 40 | 51% |
| Riesgo Medio | 33 | 42% |
| Riesgo Alto | 5 | 6% |
| TOTAL | 78 | 99% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 11.

Sub-dimensión 8.7 Estabilidad laboral y emocional



Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

De la sub-dimensión estabilidad laboral y emocional: 40 (51%) trabajadores expresan que padecen de riesgo bajo; de la misma manera, 33 (42%) trabajadores, explican que sufren de riesgo medio y 5 (6%) trabajadores, manifiestan que padecen de riesgo alto.

Interpretación

Según el nivel de riesgo bajo existente dentro de la sub-dimensión de estabilidad laboral y emocional, se puede determinar que, la mitad de trabajadores no se han sentido desmotivados, ni inconformes con su puesto de trabajo o inciertos sobre su futuro laboral ya que cuentan con un contrato indefinido que les da estabilidad laboral.

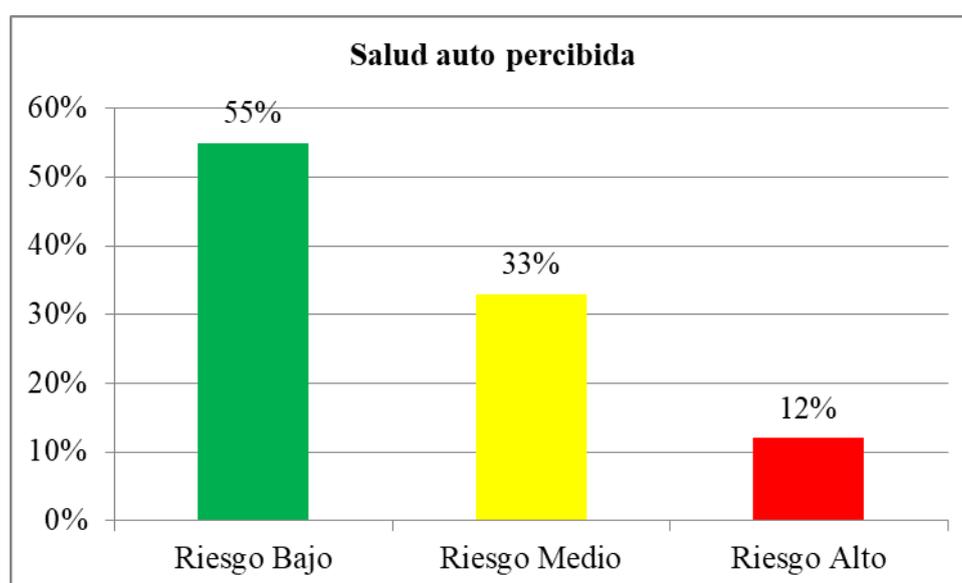
Mientras que el nivel de riesgo alto, nos indica, que la otra mitad de trabajadores experimenta incertidumbre por su futuro en la empresa o están descontentos con su trabajo. Se sugiere como una posible causa de este descontento podría ser la remuneración percibida, lo que implica que estos trabajadores pueden sentir que no están siendo compensados adecuadamente por su trabajo.

Según la teoría clásica de la administración de Rensis Likert, en esta variable se encuentra dos principios principales que son la remuneración del personal y la estabilidad del personal, se considera que la remuneración justa y satisfactoria del personal y la estabilidad del mismo son dos aspectos cruciales para el funcionamiento eficiente de una empresa. La remuneración adecuada motiva y satisface a los trabajadores, mientras que la estabilidad del personal garantiza la retención de talento y la continuidad del trabajo. Ambas variables contribuyen a crear un entorno laboral favorable y productivo.

Tabla 12.*Sub-dimensión 8.8 Salud auto percibida*

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------------------|-------------------|
| Riesgo Bajo | 43 | 55% |
| Riesgo Medio | 26 | 33% |
| Riesgo Alto | 9 | 12% |
| TOTAL | 78 | 100% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 12.*Sub-dimensión 8.8 Salud auto percibida*

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

De la sub-dimensión salud auto percibida: 43 (55%) trabajadores expresan que padecen de riesgo bajo; de la misma manera, 26 (33%) trabajadores, explican que sufren de riesgo medio y 9 (12%) trabajadores, manifiestan que padecen de riesgo alto.

Interpretación

De acuerdo con el nivel de riesgo bajo que existe dentro de la sub-dimensión de salud auto-percibida, más de la mitad de trabajadores del área de fabricación consideran que se encuentran saludables tanto a nivel físico como psicológico, esto se debe a realización exámenes médicos periódicos y contar con un médico ocupacional a su disposición que son

prácticas importantes para garantizar la salud de los trabajadores; además disponen de una institución de salud cercana al lugar de trabajo que brinda servicios médicos generales, odontológicos, farmacéuticos y ginecológicos en convenio con la empresa. Por otro lado, muchos trabajadores no se han percatado de su propia salud, tanto física como mental en relación con el trabajo que realizan. La salud es un aspecto fundamental y es importante que todos los trabajadores estén conscientes de su bienestar y tomen medidas para mantenerla.

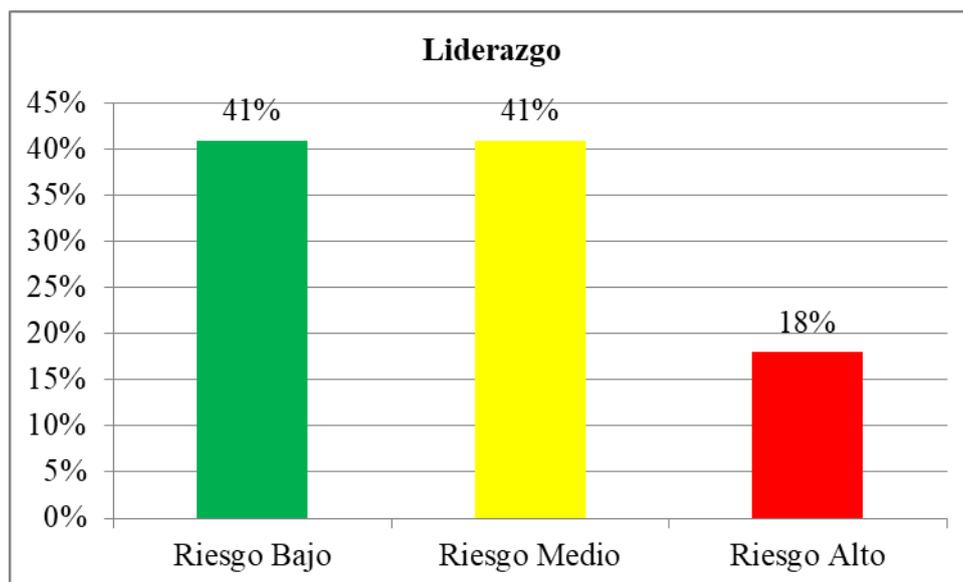
El Acuerdo de Cartagena 584, emitido por el Consejo Andino en 2008, establece en su artículo 18, el derecho de todos los trabajadores a realizar su trabajo en un ambiente de armonía que garantice su salud y bienestar, así como el ejercicio de sus facultades físicas y mentales. El objetivo es asegurar que el entorno de trabajo proporcione las condiciones necesarias para preservar la salud y el bienestar de los trabajadores.

Tabla 13.

Dimensión 3. Liderazgo

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------------------|-------------------|
| Riesgo Bajo | 32 | 41% |
| Riesgo Medio | 32 | 41% |
| Riesgo Alto | 14 | 18% |
| TOTAL | 78 | 100% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 13.*Dimensión 3. Liderazgo*

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

En esta dimensión de liderazgo podemos observar que 14 (18%) trabajadores manifiestan que el riesgo es alto, igualmente 32 (41%) trabajadores expresan que tiene un riesgo medio y para terminar 32 (41%) trabajadores expresan que se encuentra en un riesgo de nivel bajo.

Interpretación

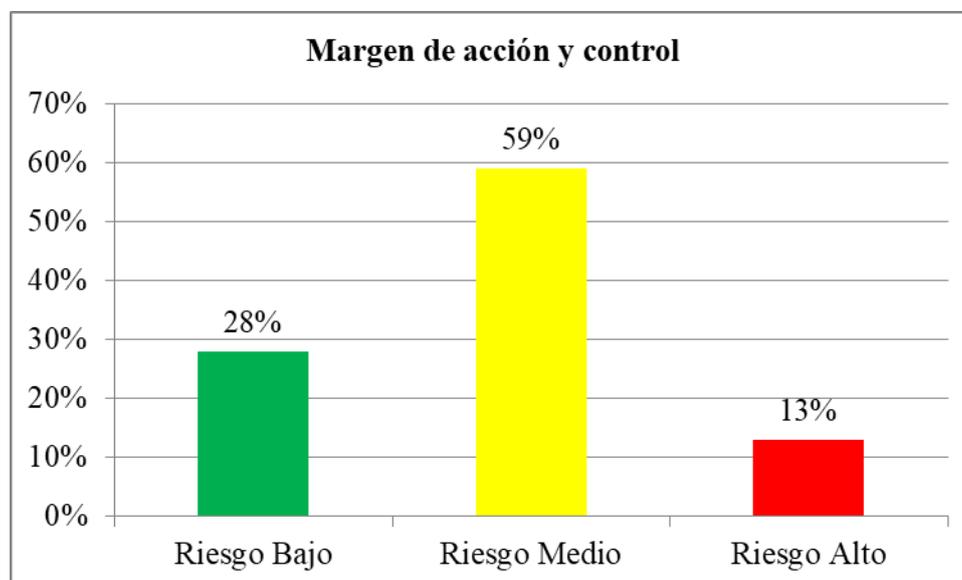
La teoría del clima organizacional de Rensis Likert es ampliamente reconocida y tiene en cuenta varios principios generales que incluyen la autoridad y responsabilidad, la unidad de mando y la unidad de dirección, lo que de acuerdo con la data obtenida tenemos un porcentaje significativo en el nivel medio y alto, lo que demuestra que los trabajadores no se sienten a gusto con el liderazgo de sus jefes inmediatos y con las decisiones que toman.

Esta falta de satisfacción puede generar problemas de adaptación y dificultades para cumplir con las tareas laborales. Cuando los trabajadores no se sienten a gusto con el liderazgo de sus superiores, puede haber una falta de confianza y comunicación entre ellos; esto puede afectar negativamente el clima organizacional y dificultar la eficacia y eficiencia en el trabajo.

Tabla 14.*Dimensión 4. Margen de acción y control*

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------------------|-------------------|
| Riesgo Bajo | 22 | 28% |
| Riesgo Medio | 46 | 59% |
| Riesgo Alto | 10 | 13% |
| TOTAL | 78 | 100% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 14.*Dimensión 4. Margen de acción y control*

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

En esta dimensión de margen de acción y control podemos observar que 10 (13%) trabajadores manifiestan que el riesgo es alto, 46 (59%) trabajadores expresan que tiene un riesgo medio y para finalizar decimos que 22 (28%) trabajadores expresan que se encuentra en un riesgo de nivel bajo.

Interpretación

La teoría clásica de la administración de Rensis Likert es conocida por su enfoque en la relación entre el clima laboral y el desempeño de las organizaciones, quien manifiesta que para tener un adecuado clima laboral en las empresas debe cumplirse ciertos principios como son la autoridad-responsabilidad-disciplina; esta dimensión nos indica que la mayoría de trabajadores no participa en la toma de decisiones relacionadas con el cumplimiento y planificación de la producción y se ven sometidos a constantes cambios en lo que respecta a los acuerdos establecidos en cuanto a jornada laboral, esto indica una falta de participación y empoderamiento de los trabajadores.

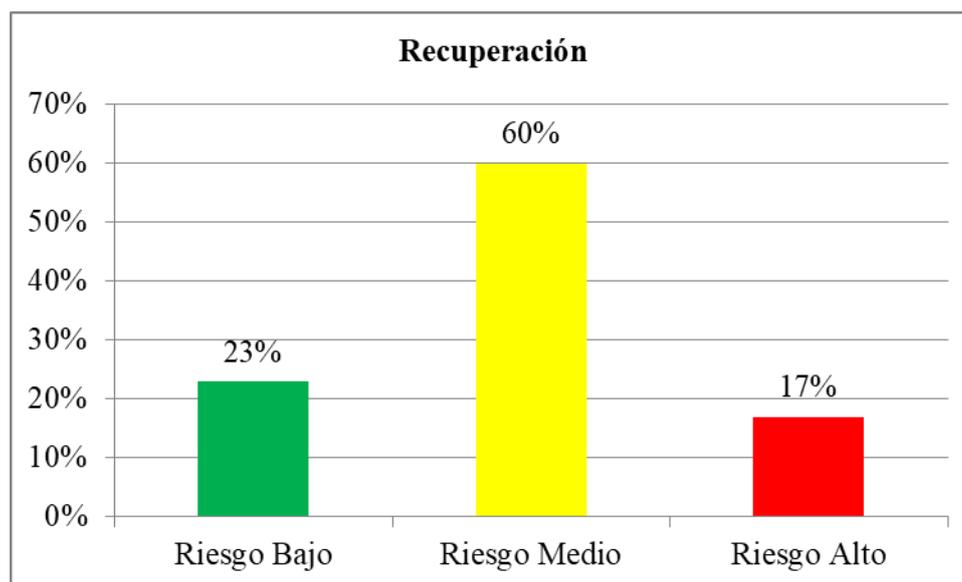
Por otro lado, el nivel de riesgo bajo se refiere a la falta de apertura para escuchar las opiniones y sugerencias de los trabajadores en situaciones en las que su participación podría ser beneficiosa y podría llevar a la pérdida de oportunidades de mejora, una sensación de desvalorización y limitar la innovación y creatividad de la empresa.

Tabla 15.

Dimensión 6. Recuperación

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------------------|-------------------|
| Riesgo Bajo | 18 | 23% |
| Riesgo Medio | 47 | 60% |
| Riesgo Alto | 13 | 17% |
| TOTAL | 78 | 100% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 15.*Dimensión 6. Recuperación*

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

En esta dimensión de recuperación podemos observar que 13 (17%) trabajadores manifiestan que el riesgo es alto, 47 (60%) trabajadores expresan que tiene un riesgo medio y para terminar que 18 (23%) trabajadores se encuentra en un riesgo de nivel bajo.

Interpretación

La falta de tiempo para el descanso y la recuperación puede tener un impacto negativo en la energía física y mental de los trabajadores. La recuperación adecuada después de un esfuerzo físico o mental es fundamental para mantener un buen desempeño laboral, promover la salud y el bienestar general. Cuando los trabajadores no tienen suficiente tiempo para descansar y recuperarse, pueden experimentar fatiga acumulada, estrés y agotamiento, esto puede llevar a un menor rendimiento en el trabajo, dificultades para concentrarse, aumento de errores y disminución de la productividad. Además, la falta de tiempo para el descanso puede contribuir a problemas de salud física y mental, como trastornos del sueño, ansiedad, depresión y enfermedades relacionadas con el estrés.

Según los resultados este grupo de trabajadores se encuentran en la fase de agotamiento como lo indica la teoría del estrés de laboral de de Hans Selye dónde se refiere

que es la etapa final de la respuesta al estrés, donde el organismo ha agotado sus recursos de adaptación debido a una exposición prolongada o intensa al trabajo.

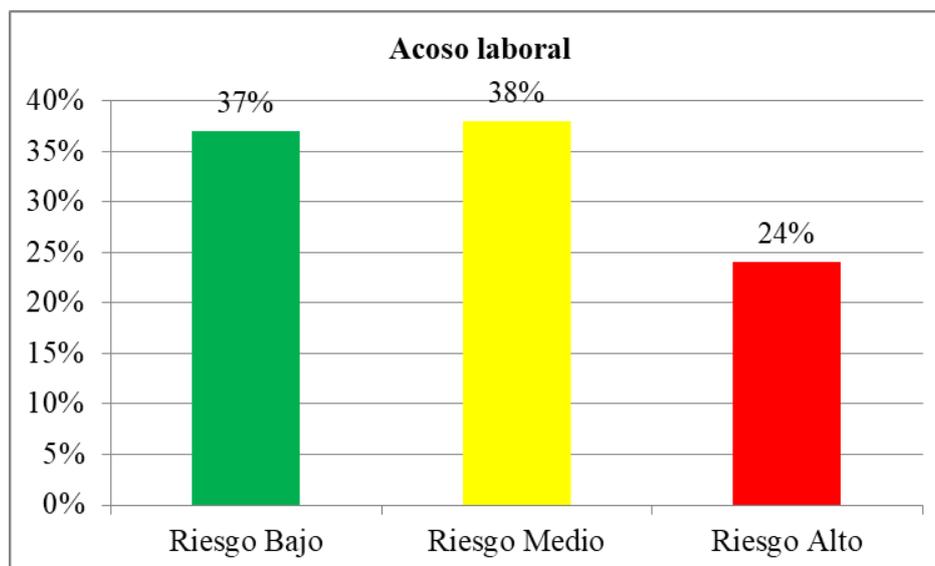
Se puede observar que la mayoría de trabajadores no logran tener tiempo para recuperar energía física o mental, ya que debido al cumplimiento de la producción o por la necesidad de laborar fines de semanas o días festivos puede afectar su capacidad para descansar adecuadamente y disfrutar de tiempo libre para sus actividades personales; por otro lado, en el nivel de riesgo bajo se entiende que existe un porcentaje de trabajadores que tiene la oportunidad de contar con tiempo para su recreación, vida familiar y otras actividades sociales.

Tabla 16.

Sub-dimensión 8.2 Acoso laboral

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------------------|-------------------|
| Riesgo Bajo | 29 | 37% |
| Riesgo Medio | 30 | 38% |
| Riesgo Alto | 19 | 24% |
| TOTAL | 78 | 99% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 16.*Sub-dimensión 8.2 Acoso laboral*

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

En esta sub-dimensión de acoso laboral podemos observar que 19 (24%) trabajadores tienen un nivel de riesgo alto, 30 (38%) trabajadores expresan que tiene un riesgo medio y para concluir 29 (37%) trabajadores expresan que se encuentra en un riesgo de nivel bajo.

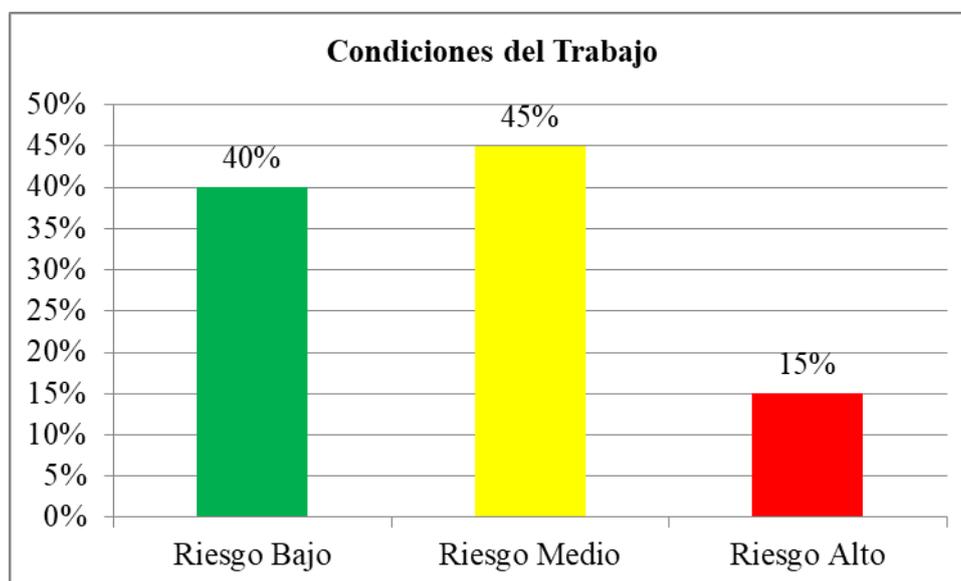
Interpretación

Es importante tener en cuenta el Código de Trabajo y sus disposiciones establecidas en el Art. 42, numeral 13 en donde manifiesta el trato adecuado a los trabajadores, promoviendo la consideración debida, prohibiendo el maltrato físico o psicológico, esto implica crear clima laboral adecuado en el que prevalezca el respeto hacia los trabajadores y evitar cualquier forma de maltrato; en esta variable se puede observar que la mayoría de trabajadores se siente hostigados por parte de compañeros o superiores, esto puede deberse a situaciones de tensión ocasionadas por la necesidad de cumplir con los tiempos y la cantidad de trabajo impuestos por la demanda laboral; mientras que el nivel de riesgo bajo, indica que reciben conductas agresivas ocasionales afectando de forma negativa el clima laboral.

Tabla 17.*Sub-dimensión 8.5 Condiciones del Trabajo*

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------------------|-------------------|
| Riesgo Bajo | 31 | 40% |
| Riesgo Medio | 35 | 45% |
| Riesgo Alto | 12 | 15% |
| TOTAL | 78 | 100% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 17.*Sub-dimensión 8.5 Condiciones del Trabajo*

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

En esta sub-dimensión de condiciones de trabajo podemos observar que 12 (15%) trabajadores manifiestan que el riesgo es alto, 35 (45%) trabajadores expresan que tiene un riesgo medio y 31 (40%) trabajadores expresan que se encuentra en un riesgo de nivel bajo.

Interpretación

En esta dimensión de condiciones de trabajo, se observa que la mayoría de trabajadores se sienten afectados por factores de riesgo que perjudican su salud, a pesar de que la empresa les brinda instalaciones adecuadas y seguras, así como equipos de protección personal de acuerdo con la matriz de riesgos. Además, reciben indicaciones y capacitaciones por parte del departamento de Seguridad Industrial y Mantenimiento sobre el uso correcto de herramientas y máquinas de trabajo para prevenir accidentes laborales. También reciben una inducción por parte del Departamento Médico sobre los riesgos psicosociales.

Sin embargo, a pesar de estas medidas, los trabajadores aún sienten que su salud está en riesgo y se ven afectados por factores adversos en el ambiente laboral. Esta percepción puede deberse a diferentes razones, como la exposición a productos químicos, ruido, vibraciones, carga física intensa, condiciones ergonómicas inadecuadas, falta de descanso adecuado, entre otros. Estos factores pueden tener un impacto negativo en la salud física y mental de los trabajadores, incluso si se han implementado medidas de seguridad.

Por otro lado, se menciona que existe un nivel de riesgo bajo en el cual una minoría de trabajadores siente que la empresa se preocupa por su bienestar y el adecuado desarrollo de sus actividades. Esto indica que hay trabajadores que perciben que la empresa toma medidas efectivas para garantizar un entorno laboral seguro y saludable.

La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece los principios y derechos básicos que todos los trabajadores deben disfrutar en su entorno laboral. Uno de los principios fundamentales establecidos en esta declaración es la garantía de un entorno de trabajo seguro y saludable. El objetivo de este principio es asegurar que los trabajadores estén protegidos contra riesgos ocupacionales y que se promueva su salud y bienestar en el lugar de trabajo. Un entorno de trabajo seguro y saludable implica la implementación de medidas de prevención y protección que minimicen los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.

La Declaración de la OIT reconoce que los empleadores tienen la responsabilidad de proporcionar y mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los trabajadores. Esto incluye la identificación y evaluación de los riesgos laborales, la adopción de medidas para prevenir accidentes y enfermedades laborales, la provisión de equipos de

protección personal cuando sea necesario, la capacitación adecuada en materia de seguridad y salud, y el acceso a servicios de salud ocupacional.

Tabla 18.

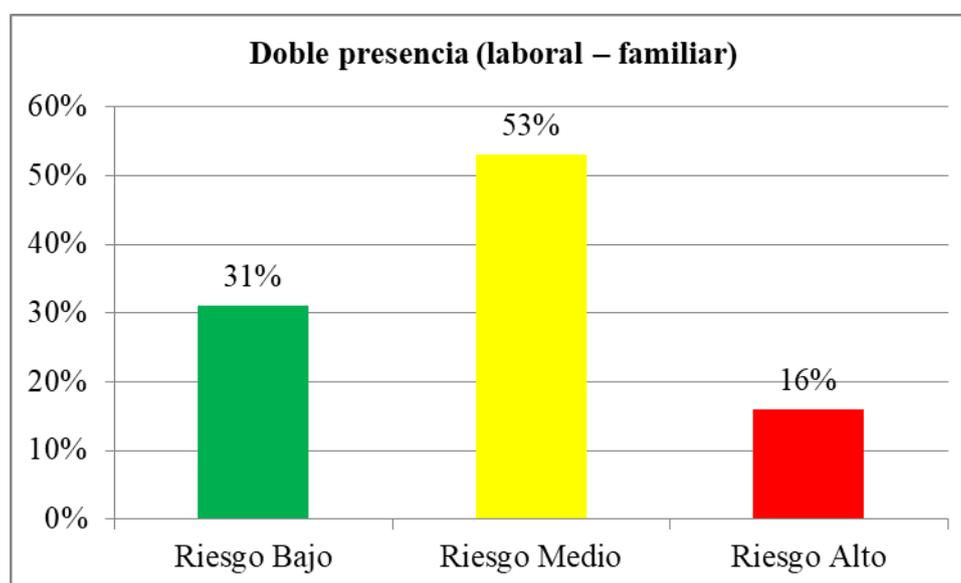
Sub-dimensión 8.6 Doble presencia (laboral – familiar)

| NIVEL DE RIESGO | NÚMERO DE PERSONAS | PORCENTAJE |
|---------------------|--------------------|-------------|
| Riesgo Bajo | 24 | 31% |
| Riesgo Medio | 41 | 53% |
| Riesgo Alto | 13 | 16% |
| TOTAL | 78 | 100% |

Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Figura 18.

Sub-dimensión 8.6 Doble presencia (laboral – familiar)



Nota: Datos tomados de los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo (2021)

Análisis

En esta sub-dimensión de doble presencia (laboral-familiar) podemos observar que 13 (16%) trabajadores manifiestan que el riesgo es alto, 41 (53%) trabajadores expresan que tiene un riesgo medio y para concluir 24 (31%) trabajadores expresan que se encuentra en un riesgo de nivel bajo.

Interpretación

De acuerdo con esta variable se entiende como al conflicto trabajo-vida personal y/o familiar, estas dificultades y tensiones surgen cuando las demandas y presiones del trabajo y las responsabilidades personales y familiares son incompatibles o entran en conflicto; según los datos recopilados se ha podido determinar que la mayoría de trabajadores se han visto afectados en su vida personal y/o familiar debido a situaciones laborales, como por ejemplo la intensificación de las jornadas de trabajo para cumplir con plazos de entrega de la producción.

Estas circunstancias dificultan la conciliación entre el trabajo y la familia, lo que facilita la aparición de conflictos entre ambas dimensiones. En cuanto, al nivel de riesgo bajo se muestra la ausencia de conflictos o preocupaciones laborales para algunos trabajadores. Esto implica que pueden manejar exitosamente estas demandas y no experimentar conflictos significativos entre trabajo y vida personal/familiar.

2.2. Respuesta al objetivo específico 2:

-Comprender la percepción de los trabajadores sobre los planes, programas, proyectos y actividades que se realizan para mantener y mejorar el clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca.

Una vez aplicada las entrevistas a cinco trabajadores del área de fabricación se obtuvieron las siguientes respuestas sobre el clima laboral. A partir de las opiniones recopiladas de los trabajadores entrevistados, se ha observado de manera general que los jefes inmediatos muestran una actitud receptiva hacia sus puntos de vista y están dispuestos a escuchar sus opiniones sobre el clima laboral; pero en cuanto al liderazgo no están satisfechos con las decisiones que toman. Los trabajadores consideran que el clima laboral es un aspecto fundamental en el entorno laboral y que ejerce una gran influencia en su rendimiento. Por lo tanto, está directamente relacionado con la calidad y la productividad del trabajo.

Entre otros aspectos positivos, cabe destacar el nivel de compañerismo, responsabilidad y comunicación que ellos observan en el área de trabajo. En caso de enfrentar dificultades, se busca una solución de manera conjunta, evitan reprocesos y contribuyen en la ejecución de procesos de otras áreas de trabajo. Además, los trabajadores mencionan que en su mayoría tratan de adelantar su trabajo y están dispuestos a brindar apoyo en otras áreas cuando es necesario.

En relación a la participación de recursos humanos en las acciones, se destaca la preocupación por el clima laboral. Este departamento lleva a cabo diversos programas y proyectos en beneficio de los trabajadores y sus hijos. Algunos ejemplos incluyen charlas de prevención de alcohol y drogas, salud mental, programas de salud reproductiva, campañas de salud visual, programas para días festivos, colonia vacacional y donaciones de útiles escolares y materias primas.

Estas iniciativas contribuyen de alguna manera a mantener y mejorar el clima laboral, pues responden a estrategias de un primer nivel de intervención, que es promocional y preventivo. Las iniciativas son bien recibidas y muy valoradas por los trabajadores, pero realmente se requieren de un mayor nivel de intervención en cuanto a sus necesidades de descanso, tiempo de ocio y tiempo familiar, pues en la encuesta manifestaron dificultades de recuperación y doble presencia.

Los trabajadores también destacan este aspecto negativo debido a la recuperación y a la doble presencia, manifiestan que pueden tener un impacto negativo en su salud y su bienestar al no tener suficiente tiempo de descanso y recuperación. Razón por la cual sienten que en estos aspectos no hay una debida atención a sus necesidades personales y familiares. Los trabajadores deben equilibrar las demandas del trabajo con las responsabilidades familiares o personales, lo que les genera tensiones y conflictos entre las obligaciones laborales y las responsabilidades familiares.

Por otro lado, el personal ha expresado que los incentivos y reconocimientos remunerados y no remunerados por parte de la empresa son mínimos. Estos incentivos podrían ser una estrategia para fortalecer el compromiso y la confianza de los empleados si fueran incorporados en alguna programación de bienestar social o de recursos humanos,

ligados a comportamientos deseados de liderazgo, trabajo en equipo, sincronización, ahorros, etc.

En cuanto al espacio físico, que abarca aspectos como la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las personas y las herramientas, se ha informado que son adecuados para llevar a cabo las tareas laborales de manera normal. Además, se proporcionan equipos de seguridad que permiten desarrollar las actividades con eficacia.

2.3. Respuesta al objetivo específico 3:

-Caracterizar la participación de los profesionales de trabajo social en planes, programas, proyectos y actividades que se realizan para mantener y mejorar el clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca.

La participación del profesional de Trabajo Social en la empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca tiene como principal objetivo garantizar un ambiente laboral adecuado y mantener un equipo de personas estables. Su labor se lleva a cabo desde el departamento de recursos humanos, donde se encarga de analizar las interacciones del trabajador con sus entornos laborales y familiares, con el propósito de promover su bienestar y satisfacer sus necesidades básicas.

La participación del profesional para mantener el clima laboral en las dimensiones con bajo riesgo expuestas en los factores positivos, radica en un plan de comunicación de los resultados a los superiores sobre los beneficios de estas prácticas como la gestión del tiempo por parte de los trabajadores en la ejecución de sus actividades (carga y ritmo de trabajo), fomentar la comunicación eficaz entre las distintas áreas de trabajo, lo que les permite cumplir con los objetivos establecidos (organización del trabajo), promover un ambiente de colaboración en lugar de competencia (soporte y apoyo) y adquirir nuevos conocimientos, habilidades y destrezas (desarrollo de competencias), además del convenio con instituciones educativas para su desarrollo profesional de los trabajadores y del apoyo económico para los mismos.

Esto no solo beneficia a los trabajadores al aumentar su compromiso y motivación, sino que también impacta positivamente en la productividad y la capacidad de la empresa para enfrentar desafíos y lograr sus objetivos, mediante estrategias y mecanismos para reducir el impacto de esta clase de riesgos.

El papel más destacado del profesional de Trabajo Social radica en la planificación, administración y desarrollo de acciones dirigidas a los trabajadores y sus familias; estas acciones preventivas y de mejora van dirigidas a las dimensiones de los factores negativos con un porcentaje alto de riesgo, actividades que contribuyan a mejorar los niveles de motivación en la estabilidad laboral y emocional, como lo son los programas de promoción interna dirigidos al ascenso laboral de trabajadores que ya forman parte de la empresa, en donde el profesional de Trabajo Social es el encargado de realizar una evaluación completa de los diversos aspectos de su vida laboral, familiar y social del candidato a promover; en cuanto a la salud auto percibida es el profesional quien maneja el plan de asistencia médica privada dirigida a trabajadores y dependientes proporcionándoles acceso a una atención médica integral, prevención y tratamientos, acciones a seguir con el fin de disminuir los riesgos encontrados.

También dentro de la participación de Recursos Humanos está el desarrollo de charlas de prevención de alcohol y drogas, salud mental, programas de salud reproductiva, campañas de salud visual, programas para días festivos, colonia vacacional y donaciones de útiles escolares y materias primas. Estas iniciativas no solo ayudan a los trabajadores a relajarse y disfrutar de su tiempo libre, sino que también fomentan un sentido de comunidad y apoyo. Por otro lado, el área de trabajo social desempeña un rol fundamental en la implementación del plan de responsabilidad social de la empresa, que brinda apoyo directo a los empleados y sus familias, sino que también actúa como un punto central para coordinar y dirigir estas iniciativas, asegurando su efectividad y coherencia. A continuación, se detalla algunas de las actividades en donde interviene el profesional de Trabajo Social:

Visitas domiciliarias: Las visitas domiciliarias están destinadas específicamente en conocer la realidad socioeconómica de los(as) trabajadores(as) de la empresa, así como también apoyar a nivel familiar, social, económico y laboral según las necesidades identificadas.

Ayudas Puntuales: Las ayudas puntuales, están destinadas en mejorar la calidad de vida de los(as) trabajadores(as) según la necesidad que presente dentro de su entorno familiar.

Capacitaciones: Realizar diferentes capacitaciones; tanto para los trabajadores como para las esposas. Los cursos dirigidos para las esposas de los trabajadores tienen el objetivo de motivar a diferentes emprendimientos.

Colonia Vacacional: La colonia está dirigida a los hijos de los trabajadores, que estén dentro del rango de edad de 6 a 12 años.

En cuanto a la colaboración entre la Trabajadora Social y el departamento médico en los programas de promoción y prevención de la salud es escasa, ya que el profesional de Trabajo Social solo coordina con los proveedores de atención médica para la atención de la salud de los trabajadores. El profesional también brinda apoyo emocional a los trabajadores, especialmente en situaciones de estrés laboral, dificultades personales o enfermedades. Esto puede incluir asesoramiento individual, derivación a servicios de apoyo externos y seguimiento continuo.

5. Conclusiones

En el mundo empresarial, el clima laboral es un aspecto fundamental para el éxito de una empresa privada, hace referencia al ambiente que se vive en el lugar de trabajo, y cómo éste afecta a los empleados y su desempeño. Un buen clima laboral es aquel que promueve la motivación, el trabajo en equipo y la satisfacción de los trabajadores.

En base a los resultados obtenidos del cuestionario de riesgo psicosocial se identificó que los factores positivos fueron: carga y ritmo de trabajo, es decir que, la cantidad de trabajo asignado y su ritmo de ejecución son manejables para los trabajadores, lo que les permite cumplir con sus responsabilidades de manera práctica; desarrollo de competencias, tienen oportunidades para desarrollar y mejorar sus habilidades y competencias en el trabajo; organización del trabajo, en este aspecto se indica que la organización del trabajo es efectiva. Existen procedimientos claros, funciones y responsabilidades bien definidos, y una distribución equitativa de las tareas; soporte y apoyo, reciben apoyo emocional y social por parte de sus superiores y compañeros de trabajo.

Existe un ambiente de trabajo colaborativo donde se fomenta la ayuda mutua y la resolución de problemas conjunta; acoso discriminatorio, los trabajadores no experimentan situaciones de acoso o discriminación; acoso sexual, no están expuestos a situaciones de acoso sexual en el trabajo; y adicción al trabajo, mantienen un equilibrio adecuado entre su vida laboral y personal. Todos estos factores presentan un nivel de riesgo bajo, por lo que se puede concluir que se encuentran en una situación favorable en estas variables, ya que experimentan condiciones laborales positivas que promueven su bienestar y satisfacción en el empleo.

Por otro lado, entre los factores negativos se encuentran: estabilidad laboral y emocional, pueden enfrentar inseguridad en cuanto a la continuidad de su empleo, lo que genera preocupación y ansiedad; salud percibida, perciben su salud como deteriorada debido a condiciones de trabajo adversas; liderazgo, existen deficiencias en el estilo de liderazgo dentro de la organización. Puede haber falta de dirección clara, comunicación deficiente, falta de apoyo o supervisión inadecuada, lo que afecta la motivación y el compromiso de los trabajadores; margen de acción y control, los trabajadores pueden tener limitaciones en cuanto a su capacidad para tomar decisiones, influir en su entorno laboral y tener autonomía

en su trabajo; recuperación, pueden tener dificultades para desconectarse y recuperarse del trabajo.

Esto puede resultar en agotamiento y falta de energía para afrontar las responsabilidades laborales y personales; acoso laboral, están expuestos a situaciones de acoso, trato injusto o condiciones laborales desfavorables. Esto puede generar estrés, ansiedad y disminución del bienestar general y doble presencia (laboral-familiar) implica experimentar dificultades para equilibrar sus responsabilidades laborales y familiares. Estos factores negativos pueden tener un impacto significativo en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, lo que a su vez puede afectar la productividad y la retención de personal en la empresa.

El papel del profesional de Trabajo Social en el ámbito laboral se desarrolla en base a la implementación del plan de responsabilidad social dirigido a los trabajadores y sus familias, así como en la ejecución de planes, programas y proyectos para el desarrollo de los trabajadores. Su objetivo principal es fomentar la satisfacción en el entorno laboral a través de programas de bienestar, conciliación trabajo-familia, gestión del cambio y resolución de conflictos.

6. Recomendaciones

Basándonos en las problemáticas identificadas en la investigación sobre el clima laboral en la empresa de fabricación y comercialización de muebles, se pueden hacer las siguientes recomendaciones para mejorar el ambiente de trabajo:

Fomentar una comunicación abierta y efectiva: Establecer canales de comunicación claros y accesibles para que los trabajadores puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y necesidades. Esto incluye promover la retroalimentación constructiva y escuchar activamente a los empleados.

Mejorar el liderazgo y la relación jefe-empleado: Brindar capacitación en habilidades de liderazgo a los supervisores para que puedan establecer relaciones de confianza y respeto con sus subordinados.

Promover un entorno de trabajo saludable: Garantizar que se cumplan las normas de salud y seguridad ocupacional, proporcionando un ambiente físico seguro y condiciones de trabajo adecuadas. Además, impulsar la adopción de prácticas que promuevan el bienestar emocional y físico de los empleados, como programas de ejercicio, pausas regulares y políticas de equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Proporcionar capacitación y sensibilización sobre el tema del acoso a todos los empleados, incluidos los jefes y supervisores. Esto ayudará a crear conciencia sobre el impacto negativo del acoso y promoverá una cultura de respeto y tolerancia.

Reconocer y recompensar el desempeño: Implementar sistemas de reconocimiento y recompensa que valoren y celebren los logros de los empleados. Esto puede incluir programas de incentivos, bonificaciones o reconocimientos públicos.

Fomentar un equilibrio saludable entre las responsabilidades laborales y personales con la implementación de políticas de flexibilidad laboral.

Estas recomendaciones buscan promover un ambiente laboral saludable, motivador y productivo, donde los trabajadores se sientan valorados y puedan desarrollar su potencial. Es

importante que la empresa se comprometa a implementar estas acciones de manera sistemática y evaluar su impacto a lo largo del tiempo.

7. Bibliografía

- Alares. (Mayo de 2018). *Alares Expertos en Asistencia Personal y Familiar*. Obtenido de Alares Expertos en Asistencia Personal y Familiar: <https://asociaciondec.org/wp-content/uploads/2019/05/Informe-IMEA.pdf>
- Ana Gabriela Vélez Santana, Ligia Estela Loo Lino y Wilson Fabián Chávez Rodríguez. (25 de ABRIL de 2020). *TRABAJO SOCIAL LABORAL, UNA MIRADA DESDE EL MUNDO*. Obtenido de CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2020/04/trabajo-social-laboral.html>
- Annia Lourdes Iglesias Armenteros, J. M. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: *Medisur*, 7.
- Aponte, J. C. (2007). *Administración de personal*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Aya, L. (03 de Julio de 2013). *Dialnet*. Obtenido de Trabajo social en el ambito empresarial proceso historico: <https://es.scribd.com/document/486878183/Dialnet-TrabajoSocialEnElAmbitoEmpresarialProcesoHistorico-6628786-1-pdf>
- Bizneo. (2022). *BIZNEO HR SOFTWARE*. Obtenido de BIZNEO: <https://www.bizneo.com/blog/7-indicadores-del-clima-laboral/>
- Brancato, B., & Juri, F. (2011). *UNCUYO - Universidad Nacional de Cuyo*. Obtenido de Facultad de ciencias económicas: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf
- Canales, M. U. (2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, *TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL*, 92-93.
- Castillo Cortes, N., & Hurtado Rodriguez, V. (2021). *Repositorio Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca*. Obtenido de Repositorio Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca: <https://repositorio.unicolmayor.edu.co/bitstream/handle/unicolmayor/3453/Natalia%20Castillo%20-%20Valentina%20Hurtado.%20Tesis%20de%20grado..pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Carrasco, J. (2009). Empresa y trabajo social, ¿Una relación de ida y vuelta? *Humanismo y Trabajo Social*, 69 - 83.

- Chávez, R. M. (2016). EL ORIGEN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, DESDE UNA PERSPECTIVA DE LAS ESCUELAS DE LA. *CIENCIA ADMINISTRATIVA* , 12-13.
- Consejo Andino. (2018). *Instrumento Andino de seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de Acuerdo de Cartagena: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Decisi%C3%B3n-Acuerdo-Cartagena-584.pdf
- DURAN-SEGUEL, I. M. (2019). Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral. *ESPACIOS* , 17-19.
- Ecuador, A. C. (Enero de 2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. Obtenido de CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Ecuador, A. N. (2021). *LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*. Obtenido de LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
- ECUADOR, R. D. (2018). CODIGO DE ETICA DEL TRABAJO. *CODIGO DE ETICA* .
- EMERGENCIAS, S. N. (23 de ABRIL de 2023). *GESTION DE RIESGOS*. Obtenido de GESTION DE RIESGOS: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/02/PEI-SNGRE-2021-2025-28-12-21-F.pdf>
- Fernández García, R. (s.f.). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San vicente Alicante: Club Universitario.
- Gómez, D. (2023). *HubSpot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>
- Govea, M. E., Dominguez, M. E., & Agustin, Y. Q. (2012). IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL EN LOS RESULTADOS DE UNA EMPRESA Y LA COMPETITIVIDAD. *Contribuciones a la Economía*.
- Iglesias Armenteros, A. L., Torres Esperón, J. M., & Mora Pérez, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, vol. 17, 562-569.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hoyo, M. (2004). Estrés laboral. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- INFOBAE. (25 de Abril de 2019). *INFOBAE*. Obtenido de INFOBAE: <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral->

segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/

- López, R., & Fachelli. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Creative Commons.
- Martínez, M. J. (Marzo de 2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia de Madrid. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- MARTINEZ, M. J. (2016). *GESTION ESTRATEGICA DEL CLIMA LABORAL . MADRID : EDICION DIGITAL .*
- MEJÍA CHAVARRÍA, A. I. (Diciembre de 2018). Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte. *Tecno Ciencia Vol. 3 - Universidad Nacional Autónoma de México*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Autónoma De México.
- MEJÍA-CHAVARRÍA, A. I. (2019). REVISION DE LA LITERATURA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL - ESTADO DEL ARTE . *TECNO- CIENCIA* , 20-30.
- Nacional, C. (Septiembre de 2012). *CODIGO DEL TRABAJO*. Obtenido de CODIGO DEL TRABAJO: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Mesa, F. (2015). El trabajo social de empresa: otro ámbito de trabajo. 62-76.
- Moreno, B., & Báes, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Naciones Unidas. (2023). *NACIONES UNIDAS*. Obtenido de La Declaración Universal de Derechos Humanos: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Navarrete Escobar, A., Gómez López, V., & Gómez-García R, J. S. (2005). Ausentismo laboral en una institución de seguridad social y factores relacionados. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 373-376.
- Peña Rivas, H., & Villón Perero, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Scientific*, 177-192.
- Pérez Mendoza, L., & Díaz Flórez, Y. (2014). TRABAJO SOCIAL ORGANIZACIONAL Y EN SALUD OCUPACIONAL EN COLOMBIA. *Eleuthera*, vol. 10, 121-145.

- PUBLICAS, M. D. (23 de ABRIL de 2023). *MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS* .
Obtenido de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/02/LOTAIP_1_2022_PEI-MTOP.pdf
- Pérez, J. (2012). *Trata el estrés con PNL*. Madrid: Editorial Universitaria Ramon Areces.
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco* vol.18 no.52, 39-49.
- SALUD, O. P. (2015). PLAN DESARROLLO 2015-2025. *PLAN DESARROLLO DE LA SALUD*, 20.
- Santana, A. G., Lino, L. E., & Rodríguez, W. F. (2020). Trabajo social laboral, una mirada desde el mundo contemporáneo. *Revista Contribuciones a las*.
- Thompson, I. (Enero de 2006). *Promonegocios*. Obtenido de Definición de Empresa: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
- TRABAJO, O. M. (2018). PLAN DE DESARROLLO DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO. *PLAN DE DESARROLLO DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*, 10.
- Vélez Santana, A., Lino, L., & Chávez Rodríguez, W. (Abril de 2020). *Dialnet*. Obtenido de Trabajo social laboral, una mirada desde el mundo contemporáneo: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7760020>
- BURGOS, P. (6 de ABRIL de 2018). *SCIELO*. Obtenido de REVISTA SCIELO: [pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009#:~: text=La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20puede%20ser,de%20sus%20caracter%C3%ADsticas%20o%20conducta.](https://scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20puede%20ser,de%20sus%20caracter%C3%ADsticas%20o%20conducta.)
- CAVADA, G. (27 de MARZO de 2018). *SOCHIHUEL*. Obtenido de <https://www.sochihem.cl/bases/arch598.pdf>
- ESPINOZA, E. (17 de SEPTIEMBRE de 2020). *TIPOS DE METODOLOGIA* . Obtenido de INVESTIGACION EXPLORATORIA: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64537756/Investigaci%C3%B3n_Exploratoria-libre.pdf?1601263412=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DInvestigacion_Exploratoria_Tipos_Metodol.pdf&Expires=1683263478&Signature=Uk4sk7BAsNTZsNv3bUpH3SYcWdIWd4
- HERRERA, J. (2017). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* . MEXICO CD: SISTEMAS .
- LOPEZ, P. L. (07 de MAYO de 2018). *REVISTA SCIELO*. Obtenido de SCIELO : http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-

02762004000100012#:~:text=Es%20el%20conjunto%20de%20personas,conocer%20algo%20en%20una%20investigaci%C3%B3n.

MONTENEGRO, A. (8 de ENERO de 2019). *ESTADISTICA* . Obtenido de <https://es.slideshare.net/verofernandez/estadis-2>

MORALES, N. (8 de OCTUBRE de 2015). *LA INVESTIGACION* . Obtenido de https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/velez_vera__investigacion_cualitativa_pdf.pdf

VELASQUEZ, A. P. (05 de ABRIL de 2016). *CENTRO PUBLICO DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de CENTRO PUBLICO DE LA INVESTIGACION: <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>

Anexos

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

- 1) Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones sobre el clima laboral.
- 2) Ha participado de alguna acción que recursos humanos haya realizado para mejorar el clima laboral en su área ¿qué tal le pareció?
- 3) Existe comunicación fluida entre directivos y obreros para sugerir acciones mejoras frente a las dificultades del trabajo.
- 4) Existe comunicación fluida entre obreros para sugerir acciones mejoras y apoyarse frente a las dificultades del trabajo.
- 5) Considera que los espacios físicos son los adecuados para desempeñar su trabajo con normalidad.
- 6) Como distribuye su tiempo para atender sus necesidades personales y sus necesidades familiares durante la jornada de trabajo.
- 7) Al iniciar la semana laboral, siente usted que ha tenido el tiempo suficiente para descansar y recuperar energía.

Ministerio
del Trabajo



GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES

Instrucciones para completar el cuestionario:

1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 20 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

| I D | Ítem | |
|--------|------------|--|
| A | Fecha: | |
| B | Provincia: | |

| | | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|----------------------------------|---------------------------------------|
| C | Ciudad: | | | | |
| D | Área de trabajo: | Administrativa: | | Operativa: | |
| E | Nivel más alto de instrucción (Maque una sola opción) : | Ninguno | | Técnico / Tecnológico | |
| | | Educación básica | | Tercer nivel | |
| | | Educación media | | Cuarto nivel | |
| | | Bachillerato | | Otro | |
| F | Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución: | 0-2años | | 11-20años | |
| | | 3-10años | | Igual o superior a 21 años | |
| G | Edad del trabajador o servidor: | 16-24 años | | 44-52años | |
| | | 25-34años | | Igual o superior a 53 años | |
| | | 35-43años | | | |
| H | Auto-identificación étnica: | Indígena | | Afro - ecuatoriano: | |
| | | Mestizo/a: | | Blanco/a: | |
| | | Montubio/a: | | Otro: | |
| I | Sexo del trabajador o servidor: | Mujer: | | Hombre: | |
| CARGA Y RITMO DE TRABAJO | | Completamente de Acuerdo (4) | Parcial mente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacu erdo (1) |
| N R | Ítem | | | | |
| 1 | Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes) | | | | |

| | | | | | |
|---------------------------------------|---|--|--|--|---------------|
| 2 | Decido el ritmo de trabajo en mis actividades | | | | |
| 3 | Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés | | | | |
| 4 | Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral | | | | |
| Suma de puntos de la dimensión | | | | | Puntos |

| DESARROLLO DE COMPETENCIAS | | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
|-----------------------------------|---|-------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| N | R Ítem | | | | |
| 5 | Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado | | | | |
| 6 | En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo | | | | |
| 7 | En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas | | | | |
| 8 | En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo | | | | |

| | | |
|---------------------------------------|----------|---------------|
| Suma de puntos de la Dimensión | 0 | Puntos |
|---------------------------------------|----------|---------------|

| LIDERAZGO | | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
|---------------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| N | R | | | | |
| 9 | En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos. | | | | |
| 10 | Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo | | | | |
| 11 | Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades | | | | |
| 12 | Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar | | | | |
| 13 | Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo | | | | |
| 14 | Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos. | | | | |
| Suma de puntos de la Dimensión | | 0 | Puntos | | |

| | | | | |
|---------------------------|----------------------|----------------|----------------|-----------|
| MARGEN DE ACCIÓN Y | Completamente | Parcial | Poco de | En |
|---------------------------|----------------------|----------------|----------------|-----------|

| CONTROL | | de Acuerdo (4) | mente | acuerdo (2) | desacu |
|---------------------------------------|--|-----------------------|----------------|--------------------|---------------|
| N | Ítem | | de | | erdo |
| R | | | Acuerdo | | (1) |
| | | | (3) | | |
| 1 5 | En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión | | | | |
| 1 6 | Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas | | | | |
| 1 7 | Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones | | | | |
| 1 8 | Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo | | | | |
| Suma de puntos de la Dimensión | | 0 | | Puntos | |

| ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO | | Completamente | Parcial | Poco de | En |
|---------------------------------|---|-----------------------|----------------|--------------------|---------------|
| N | Ítem | de Acuerdo (4) | mente | acuerdo (2) | desacu |
| R | | | de | | erdo |
| | | | Acuerdo | | (1) |
| | | | (3) | | |
| 1 9 | Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión | | | | |
| 2 0 | En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros | | | | |

| | | | | | |
|---------------------------------------|--|----------|--|---------------|--|
| | de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores | | | | |
| 2 1 | En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas | | | | |
| 2 2 | En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos | | | | |
| 2 3 | Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables | | | | |
| 2 4 | Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo | | | | |
| Suma de puntos de la Dimensión | | 0 | | Puntos | |

| RECUPERACIÓN | | | | | |
|---------------------|---|-------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| N R | Ítem | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
| 2 5 | Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades | | | | |
| 2 6 | En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía. | | | | |
| 2 7 | En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo | | | | |
| 2 | Tengo un horario y jornada de | | | | |

| | | | | | |
|---------------------------------------|--|----------|--|---------------|--|
| 8 | trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales | | | | |
| 2 9 | Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo | | | | |
| Suma de puntos de la Dimensión | | 0 | | Puntos | |

| SOPORTE Y APOYO | | | | | |
|------------------------|---|---|---|--------------------|--------------------------------|
| N R | Ítem | Completamente de Acuerdo (4) | Parcial | Poco de | En |
| | | | mente de Acuerdo (3) | acuerdo (2) | desacu erdo (1) |
| 3 0 | El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas | | | | |
| 3 1 | En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas | | | | |
| 3 2 | En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad | | | | |
| 3 3 | En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero | | | | |
| 3 4 | En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación | | | | |

| | | |
|---------------------------------------|----------|---------------|
| Suma de puntos de la Dimensión | 0 | Puntos |
|---------------------------------------|----------|---------------|

| OTROS PUNTOS IMPORTANTES | | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
|---------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| N R | Ítem | | | | |
| 35 | En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan | | | | |
| 36 | Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo | | | | |
| 37 | En mi trabajo existe un buen ambiente laboral | | | | |
| 38 | Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades | | | | |
| 39 | En mi trabajo me siento aceptado y valorado | | | | |
| 40 | Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad | | | | |
| 41 | Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño. | | | | |
| 42 | Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo. | | | | |
| 4 | En mi trabajo estoy libre de | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| 3 | conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral | | | | |
| 4 | Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental | | | | |
| 4 | Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando | | | | |
| 4 | Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo | | | | |
| 4 | Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales | | | | |
| 4 | Mi trabajo está libre de acoso sexual | | | | |
| 4 | En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales | | | | |
| 5 | Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona. | | | | |
| 5 | Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal. | | | | |
| 5 | Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución | | | | |

| | | | | | |
|---------------------------------------|--|----------|--|---------------|--|
| 5 3 | En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual. | | | | |
| 5 4 | Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación. | | | | |
| 5 5 | Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo | | | | |
| 5 6 | En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral | | | | |
| 5 7 | Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros) | | | | |
| 5 8 | Considero que me encuentro física y mentalmente saludable | | | | |
| Suma de puntos de la Dimensión | | 0 | | Puntos | |
| OBSERVACIONES Y COMENTARIOS | | | | | |
| 5 9 | | | | | |

| | Tu puntaje | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto |
|-----------------------------------|-------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| RESULTADO GLOBAL (Suma del | 0 | 175 a | 117 a 174 | 58 a |

| | | | | |
|-----------------------------------|--|-----|--|-----|
| puntaje de todas las dimensiones) | | 232 | | 116 |
|-----------------------------------|--|-----|--|-----|

| RESULTADO POR DIMENSIONES | Tu puntaje | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto |
|----------------------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Carga y ritmo de trabajo | 0 | 13 a 16 | 8 a 12 | 4 a 7 |
| Desarrollo de competencias | 0 | 13 a 16 | 8 a 12 | 4 a 7 |
| Liderazgo | 0 | 18 a 24 | 12 a 17 | 6 a 11 |
| Margen de acción y control | 0 | 13 a 16 | 8 a 12 | 4 a 7 |
| Organización del trabajo | 0 | 18 a 24 | 12 a 17 | 6 a 11 |
| Recuperación | 0 | 16 a 20 | 10 a 15 | 5 a 9 |
| Soporte y apoyo | 0 | 16 a 20 | 10 a 15 | 5 a 9 |
| Otros puntos importantes | 0 | 73 a 96 | 49 a 72 | 24 a 48 |

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

Interpretación de Resultados:

Bajo: El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga

Medio: El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

Alto: El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de

seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

Si en algún apartado la puntuación obtenida se sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le darán pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados. Puede manifestar el problema a su jefe inmediato, superior o encargado de la administración de talento humano de la institución donde usted presta sus servicios



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, Jhoanna Cristina Guambaña Morocho con C.C: # 0104896840 y Silvana Alejandra Peralta Hernández con C.C: # 0105359863 autoras del trabajo de titulación: *Percepciones sobre clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca*, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL LABORAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro 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 graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

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

Guayaquil, 08 de septiembre de 2023

f. _____
Nombre: Jhoanna Cristina Guambaña Morocho
C.C: 0104896840

f.  _____
Nombre: Silvana Alejandra Peralta Hernández
C.C: 0105359863



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

| | | | |
|--|---|------------------------|----|
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: | Percepciones sobre clima laboral en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca. | | |
| AUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Guambaña Morocho Jhoanna Cristina Peralta Hernández Silvana Alejandra | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Lic. Ramírez Rave, Carlos Mario Mgs. Muñoz Sánchez, Christopher Fernando | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| UNIDAD/FACULTAD: | Sistema de Posgrado | | |
| MAESTRÍA/ESPECIALIDAD: | Maestría en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral | | |
| GRADO OBTENIDO: | Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 08 de septiembre del 2023 | No. DE PÁGINAS: | 79 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Bienestar personal, social y laboral en el trabajo. | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | Ambiente de trabajo, Actitud laboral, Satisfacción en el trabajo | | |

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

La presente investigación reviste una importancia fundamental, ya que se analizará tanto los factores positivos como negativos del clima laboral dentro de la empresa dedicada a la fabricación y comercialización de muebles de la ciudad de Cuenca. Un clima laboral favorable desempeña un papel crucial en la creación de un entorno de trabajo positivo, propicio para el desarrollo de relaciones laborales adecuadas. Por consiguiente, resulta esencial generar interés en este tema y abordarlo en toda la organización. Nos preguntamos por qué algunas áreas funcionan mejor que otras, por qué algunos trabajadores muestran interés en su trabajo mientras que otros no, por qué algunos trabajadores han permanecido en la empresa durante años mientras que otros apenas duran un mes en sus puestos. Para respondernos a estas interrogantes analizaremos el clima laboral mediante la aplicación de un cuestionario, del cual obtendremos las causas que impidan desarrollar un clima laboral adecuado a los trabajadores y las fortalezas particulares de la empresa. A su vez, si la empresa no otorga la debida importancia al clima laboral, puede surgir un problema crítico en cuanto a los riesgos psicosociales que afectan al trabajador durante su jornada laboral habitual. Es primordial comprender que el trabajador es una parte fundamental de la empresa y que, si no se le proporciona un clima laboral adecuado, ello repercutirá en su rendimiento. Por tanto, es significativo que el trabajador sienta que la empresa se preocupa por su bienestar laboral. Mejorar y mantener un clima laboral saludable es fundamental para el éxito y el crecimiento de una organización. De esta forma, se podrá crear un ambiente de trabajo positivo y motivador para los trabajadores, lo que se traducirá en beneficios para la compañía



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

| | | |
|---|---|---|
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: 0984857253 0983786893 | E-mail: jhoannacrisrazy@hotmail.com / silvana.peraltah@hotmail.com |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: | Nombre: Paola Ximena Mejía Ospina | |
| | Teléfono: +593-4-3804600 | |
| | E-mail: paola.mejia@cu.ucsg.edu.ec | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | |