

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LOS FACTORES
PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
TEXCUMAR S.A., AÑO 2024

AUTORA

Salas Tigreiro Ana Mariuxi

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico en
MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TUTOR

PhD. Alcivar Espin Roberto Andres

SANTA ELENA, ECUADOR

Año 2025



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

**Mgtr. María Daniela García García
COORDINADORA DEL PROGRAMA**

**PhD. Roberto Alcívar Espin
TUTOR**

**PhD. Yonaiker Navaz Montes
DOCENTE ESPECIALISTA**

**PhD. Lilia Valencia Cruzaty
DOCENTE ESPECIALISTA**

**Ab. Maria Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación **EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXCUMAR S.A. AÑO 2024**, bajo la modalidad de titulación informe de investigación elaborado por la maestrante **Ana Mariuxi Salas Tigrero** de la **MAESTRÍA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de **MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Santa Elena, a los 07 días del mes de abril del año 2025

TUTOR

PhD. Roberto Andrés Alcívar Espín



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, SALAS TIGRERO ANA MARIUXI

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, **“El clima laboral y su influencia en los factores psicosociales de los trabajadores de la empresa Texcumar S.A. año 2024”** previo a la obtención del título en Magíster en Gestión del Talento Humano, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Santa Elena, a los 07 días del mes de abril del año 2025

LA AUTORA

Ana Mariuxi Salas Tigreiro

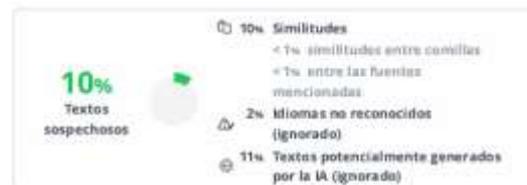


**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado “EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXCUMAR S.A. AÑO 2024”, presentado por el estudiante, SALAS TIGRERO ANA MARIUXI fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 10% , por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

TESIS ANA MARIUXI SALAS
TIGRERO 21032025



Nombre del documento: TESIS FINAL 21032025.docx
ID del documento: 02c5235f4a9cb53ab5b7a87c606852741e5b4696
Tamaño del documento original: 3,07 MB

Depositante: ROBERTO ANDRÉS ALCÍVAR ESPÍN
Fecha de depósito: 7/4/2025
Tipo de carga: interfase
fecha de fin de análisis: 7/4/2025

Número de palabras: 25.974
Número de caracteres: 174.093

TUTOR

PhD. Roberto Andrés Alcívar Espín



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, **SALAS TIGRERO ANA MARIUXI**

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**El clima laboral y su influencia en los factores psicosociales de los trabajadores de la empresa Texcumar S.A. año 2024**” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Santa Elena, a los 07 días del mes de abril del año 2025

EL AUTOR

Ana Mariuxi Salas Tigreiro

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido a la realización de esta tesis. Su apoyo, orientación y motivación han sido fundamentales para mi crecimiento como profesional y para la culminación de este proyecto.

A la Empresa TEXCUMAR, por la oportunidad de realizar esta investigación, por su colaboración y apoyo en la recopilación de datos y en la realización de este proyecto.

Salas Tigreiro Ana Mariuxi

DEDICATORIA

Dedico este proyecto con mi amor y cariño a Dios por brindarme la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa.

Con mucho cariño principalmente a mi madre y a mi hija que han estado conmigo en todo momento, por creer en mí.

A mí misma, por la perseverancia y el esfuerzo que he puesto en este proyecto. Esta tesis es un logro personal y un recordatorio de que, con determinación y pasión, se pueden superar cualquier obstáculo y alcanzar metas ambiciosas.

Salas Tigreiro Ana Mariuxi

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	V
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO.....	VI
TUTOR.....	VI
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	VI
AUTORIZACIÓN.....	VII
AGRADECIMIENTO.....	VIII
DEDICATORIA.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	2
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	5
JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	7
OBJETIVOS.....	8
HIPÓTESIS.....	8
PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO.....	9
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	10
Revisión de la literatura.....	10

Desarrollo de teorías y conceptos	13
Clima laboral.....	13
Factores psicosociales.....	14
Tiempo de Trabajo (TT).....	15
Autonomía (AU).....	15
Carga de trabajo (CT)	16
Demandas psicológicas (DP).....	16
Variedad/ contenido (VC).....	17
Participación/Supervisión (PS).....	18
Interés por el trabajo / Compensación (ITC).....	19
Desempeño de rol (DR)	19
Relaciones y apoyo social (RAS).....	20
Cultura del clima laboral.....	20
Satisfacción Laboral.....	22
Determinantes de la satisfacción laboral.....	22
Condiciones de trabajo.....	23
Bienestar psicológico.....	23
Relaciones interpersonales	23
Ley Violeta	24
Teoría del estrés de Karasek.....	24
La teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan.....	24

La teoría del papel de Kahn.....	25
CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO	25
Contexto de la investigación	25
Diseño de la investigación	25
Métodos de la investigación.....	26
Método inductivo:.....	26
Método deductivo.....	26
Población y muestra.....	27
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
Técnicas de investigación	27
Procesamiento de la información.....	29
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	31
Entrevista.....	31
Encuesta.....	33
Discusión.....	103
CAPITULO IV PROPUESTA	108
Elementos orientadores.....	108
Misión.....	108
Visión	108
Valores.....	108

Estructura organizacional.....	109
Diagnóstico de la situación actual.....	110
Objetivo de la propuesta	111
Plan de acción TEXCUMAR S.A.....	111
Objetivo estratégico:.....	112
Objetivo operativo 1:	112
Objetivo operativo 2:	113
Objetivo operativo 3:	115
CONCLUSIONES.....	117
RECOMENDACIONES.....	118
Bibliografía.....	120
ANEXO 1	127
ANEXO 2	127
ANEXO 3	128
ANEXO 4	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Identificación de las variables y dimensiones.....	9
Tabla 2 Plan de recolección de información.....	29
Tabla 3 Jornada de fin de semana.....	33
Tabla 4 Jornada de fin de semana 2.....	33
Tabla 5 Flexibilidad de horario.....	34
Tabla 6 Horas extras.....	35
Tabla 7 Descanso semanal.....	35
Tabla 8 Compatibilidad de horario.....	36
Tabla 9 Pausas reglamentarias.....	37
Tabla 10 Pausas voluntarias.....	38
Tabla 11 Ritmo laboral.....	38
Tabla 12 Decisiones relativas.....	39
Tabla 13 Decisiones relativas 2.....	40
Tabla 14 Decisiones relativas 3.....	40
Tabla 15 Decisiones relativas 4.....	41
Tabla 16 Decisiones relativas 5.....	42
Tabla 17 Decisiones relativas 6.....	42
Tabla 18 Decisiones relativas 7.....	43
Tabla 19 Decisiones relativas 8.....	44
Tabla 20 Nivel de participación.....	45
Tabla 21 Nivel de participación 2.....	45
Tabla 22 Nivel de participación 3.....	46
Tabla 23 Nivel de participación 4.....	47
Tabla 24 Nivel de participación 5.....	47
Tabla 25 Nivel de participación 6.....	48
Tabla 26 Nivel de participación 7.....	49
Tabla 27 Supervisión.....	50
Tabla 28 Supervisión 2.....	50
Tabla 29 Supervisión 3.....	51
Tabla 30 Supervisión 4.....	52

Tabla 31	Posibilidades de formación	52
Tabla 32	Posibilidades de promoción	53
Tabla 33	Posibilidades de promoción 2.....	54
Tabla 34	Situación de la empresa	55
Tabla 35	Funciones y competencias.....	55
Tabla 36	Procedimiento de trabajo	56
Tabla 37	Cantidad de trabajo.....	57
Tabla 38	Calidad de trabajo.....	57
Tabla 39	Tiempo de trabajo.....	58
Tabla 40	Responsabilidad en el trabajo.....	59
Tabla 41	Falta de recursos.....	60
Tabla 42	Optimización de procesos	60
Tabla 43	Toma de decisiones dentro del trabajo.....	61
Tabla 44	Contradicciones.....	62
Tabla 45	Trabajo fuera de funciones.....	63
Tabla 46	Apoyo laboral.....	64
Tabla 47	Compañerismo laboral.....	65
Tabla 48	Empatía laboral	65
Tabla 49	Empatía laboral 2	66
Tabla 50	Relaciones laborales.....	67
Tabla 51	Conflictos interpersonales.....	68
Tabla 52	Violencia laboral.....	68
Tabla 53	Violencia psicológica.....	69
Tabla 54	Acoso sexual.....	70
Tabla 55	Conflictos	70
Tabla 56	Discriminación	71
Tabla 57	Desarrollo de jornada.....	72
Tabla 58	Atención	73
Tabla 59	Tiempo para trabajo.....	73
Tabla 60	Ejecución de tareas.....	74
Tabla 61	Ritmo de trabajo.....	75
Tabla 62	Ritmo de trabajo 2	76
Tabla 63	Cantidad de trabajo.....	76

Tabla 64 Multitarea.....	77
Tabla 65 Dificultad de trabajo.....	78
Tabla 66 Ayuda en el trabajo.....	78
Tabla 67 Tareas extras.....	79
Tabla 68 Interrupciones.....	80
Tabla 69 Carga laboral.....	81
Tabla 70 Autoeducación.....	81
Tabla 71 Adaptabilidad.....	82
Tabla 72 Iniciativa.....	83
Tabla 73 Buena memoria.....	83
Tabla 74 Creatividad.....	84
Tabla 75 Atención al cliente.....	85
Tabla 76 Emociones.....	85
Tabla 77 Emociones 2.....	86
Tabla 78 Emociones 3.....	87
Tabla 79 Emociones 4.....	88
Tabla 80 Emociones 5.....	88
Tabla 81 Problemas emocionales.....	89
Tabla 82 Rutina.....	90
Tabla 83 Tareas asignadas.....	91
Tabla 84 Contribución individual.....	91
Tabla 85 Reconocimiento laboral.....	92
Tabla 86 Reconocimiento laboral 2.....	93
Tabla 87 Reconocimiento laboral 3.....	93
Tabla 88 Reconocimiento laboral 4.....	94
Tabla 89 Desarrollo profesional.....	95
Tabla 90 Formación empresarial.....	95
Tabla 91 Desarrollo profesional 2.....	96
Tabla 92 Formación profesional 2.....	97
Tabla 93 <i>Matriz FODA</i>	102
Tabla 94 Objetivo Operativo 1.....	112
Tabla 95 Objetivo Operativo 2.....	113
Tabla 96 Objetivo Operativo3.....	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fórmula de Alfa de Cronbach.....	29
Figura 2 Fiabilidad	30
Figura 3 Jornada de fin de semana.....	33
Figura 4 Jornada de fin de semana 2.....	34
Figura 5 Flexibilidad de horario	34
Figura 6 Horas extras.....	35
Figura 7 Descanso semanal.....	36
Figura 8 Compatibilidad de horario.....	36
Figura 9 Pausas reglamentarias	37
Figura 10 Pausas voluntarias.....	38
Figura 11 Ritmo Laboral.....	38
Figura 12 Decisiones relativas.....	39
Figura 13 Decisiones relativas 2.....	40
Figura 14 Decisiones relativas 3.....	41
Figura 15 Decisiones relativas 4.....	41
Figura 16 Decisiones relativas 5.....	42
Figura 17 Decisiones relativas 6.....	43
Figura 18 Decisiones relativas 7.....	43
Figura 19 Decisiones relativas 8.....	44
Figura 20 Nivel de participación	45
Figura 21 Nivel de participación 2.....	46
Figura 22 Nivel de participación 3.....	46
Figura 23 Nivel de participación 4.....	47
Figura 24 Nivel de participación 5.....	48
Figura 25 Nivel de participación 6.....	48
Figura 26 Nivel de participación 7.....	49
Figura 27 Supervisión.....	50
Figura 28 Supervisión 2.....	51
Figura 29 Supervisión 3.....	51
Figura 30 Supervisión 4.....	52
Figura 31 Posibilidades de formación.....	53

Figura 32	Posibilidades de promoción	53
Figura 33	Posibilidades de promoción 2	54
Figura 34	Situación de la empresa.....	55
Figura 35	Funciones y competencias	55
Figura 36	Procedimiento de trabajo.....	56
Figura 37	Cantidad de trabajo	57
Figura 38	Calidad de trabajo	58
Figura 39	Tiempo de trabajo	58
Figura 40	Responsabilidad en el trabajo	59
Figura 41	Falta de recursos	60
Figura 42	Optimización de procesos.....	61
Figura 43	Toma de decisiones dentro del trabajo.....	62
Figura 44	Contradicciones	62
Figura 45	Trabajo fuera de funciones	63
Figura 46	Apoyo laboral.....	64
Figura 47	Compañerismo laboral	65
Figura 48	Empatía laboral.....	66
Figura 49	Empatía laboral 2	66
Figura 50	Relaciones laborales.....	67
Figura 51	Conflictos interpersonales	68
Figura 52	Violencia laboral.....	69
Figura 53	Violencia psicológica	69
Figura 54	Acoso sexual.....	70
Figura 55	Conflictos	71
Figura 56	Discriminación.....	72
Figura 57	Desarrollo de jornada	72
Figura 58	Atención.....	73
Figura 59	Tiempo para trabajo	74
Figura 60	Ejecución de tareas.....	74
Figura 61	Ritmo de trabajo	75
Figura 62	Ritmo de trabajo 2.....	76
Figura 63	Cantidad de trabajo	77
Figura 64	Multitarea	77

Figura 65 Dificultad de trabajo.....	78
Figura 66 Dificultad de trabajo.....	79
Figura 67 Tareas extras.....	79
Figura 68 Interrupciones.....	80
Figura 69 Carga laboral.....	81
Figura 70 Autoeducación.....	82
Figura 71 Adaptabilidad.....	82
Figura 72 Iniciativa.....	83
Figura 73 Buena memoria.....	84
Figura 74 Creatividad.....	84
Figura 75 Atención al cliente.....	85
Figura 76 Emociones.....	86
Figura 77 Emociones 2.....	86
Figura 78 Emociones 3.....	87
Figura 79 Emociones 4.....	88
Figura 80 Emociones 5.....	89
Figura 81 Problemas emocionales.....	90
Figura 82 Rutina.....	90
Figura 83 Tareas asignadas.....	91
Figura 84 Tareas asignadas.....	92
Figura 85 Reconocimiento laboral.....	92
Figura 86 Reconocimiento laboral 2.....	93
Figura 87 Reconocimiento laboral 3.....	94
Figura 88 Reconocimiento laboral 4.....	94
Figura 89 Desarrollo profesional.....	95
Figura 90 Formación empresarial.....	96
Figura 91 Desarrollo profesional 2.....	96
Figura 92 Formación profesional 2.....	97
Figura 93 Valoración resumen de la exposición.....	99
Figura 94 Desempeño de rol.....	100
Figura 95 Relaciones y apoyo social.....	101

INTRODUCCIÓN

Actualmente el entorno laboral se ha transformado en un elemento de gran relevancia en el campo de la gestión de talento humano, especialmente en los sectores de elevada demanda como la industria de camarón, en donde la interacción de varios factores justifica una investigación meticulosa. La empresa **TEXCUMAR S.A.** está ubicada estratégicamente en la provincia de Santa Elena del Ecuador, el análisis de esta empresa camaronera nos ha permitido visualizar las diversas y complejas maneras en que los factores psicosociales inciden en el bienestar de su personal y, en consecuencia, cómo esta relación repercute en los resultados institucionales y/o producción. Las exigencias a las actividades vinculadas a la industria camaronera, que se caracteriza por las largas horas de trabajo, las condiciones ambientales adversas y la presión constante para cumplir con las metas y estándares de producción, presentan una multitud de desafíos que impactan de manera negativa en la salud mental y emocional de sus trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud ofrece una definición detallada de los factores psicosociales, describiéndolos como las interacciones complejas que se generan entre la naturaleza del trabajo, el entorno circundante, los niveles de satisfacción laboral y las condiciones organizacionales, así como las habilidades y requerimientos individuales del empleado. Estos elementos psicosociales son cruciales para entender las formas multifacéticas en las que el entorno laboral incide no solo en la salud de los trabajadores, sino también en su rendimiento y niveles de satisfacción en el ámbito laboral.

El propósito de este trabajo se centra en la determinación de la correlación entre el entorno laboral y los factores psicosociales que afectan a **TEXCUMAR S.A.** para ello se utiliza un marco metodológico con técnicas de recopilación de datos cuantitativos como es la aplicación del formulario “**FPSICO**” y la entrevista para datos cualitativos. El objetivo es identificar los factores que afectan a que exista un clima laboral saludable.

Los resultados de este trabajo investigativo tienen la finalidad de contribuir de manera general a las empresas y particular en la industria camaronera, así como recomendar acciones para fomentar un ambiente laboral positivo y saludable. Se analizan las teorías relacionadas

con el entorno laboral y los factores psicosociales. Adicional se detalla la metodología utilizada en la recopilación y el análisis de los datos y el cumplimiento de los objetivos. Se concluye con la discusión, así como las conclusiones y recomendaciones.

Es importante mencionar que los hallazgos de la presente investigación no solo contribuyen a la mejora de las condiciones laborales en TEXCUMAR S.A., sino que también sirven como un valioso referente para otras entidades del sector camaronero aportando a un cambio transformativo en la cultura organizacional y a la mejora de la calidad de vida en el trabajo general de los empleados que laboran en la industria camaronera en Ecuador.

Se busca fomentar el bienestar psicosocial de los trabajadores de la industria camaronera, el incremento de la productividad y un entorno laboral más saludable, colaborativo y motivador.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El problema abordado en este trabajo investigativo es la falta de concientización respecto a la importancia de los factores psicosociales a nivel empresarial, esto afectan directamente al comportamiento de los individuos o trabajadores y por ende al clima laboral que consecuentemente crea desmotivación reflejada mediante el incumplimiento de las metas propuestas.

El medio laboral ha evolucionado en los últimos años, y ha dejado atrás la metodología empleada por las organizaciones tradicionales, caracterizada por las tareas operativas, los trabajos en línea, la toma de decisión centralizada, entre otras. La competencia del mercado actual requiere empresas productivas, estructuradas, dinámicas y con estándares de calidad que les permita adaptarse a los entornos cambiantes y exigentes de hoy en día.

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, se requiere que los trabajadores realicen esfuerzos mentales en tareas que antes requerían de la fuerza muscular. Las empresas incrementan el ritmo de trabajo y aspiran que se ejecuten con

un número menor de colaboradores que son quienes tienen que alcanzar los mejores resultados para mantener los altos estándares de la organización.

Con estos antecedentes las empresas hoy en día requieren de atención sobre todo en las condiciones laborales, responsabilidad social, sobrecarga de trabajo y horarios largos, lo que ocasiona riesgos psicosociales y económicos; esta es la realidad de hoy en día dentro del mundo laboral.

A nivel mundial, el entorno laboral de las empresas relacionadas a la actividad de la piscicultura está afectado por varios factores psicosociales, que varía la salud, el bienestar laboral y la satisfacción de sus colaboradores; comprender estos elementos es importante para el desarrollo de las estrategias que permitan el mejoramiento del clima laboral y la sostenibilidad de las empresas camaroneras, las personas que laboran en estas empresas se enfrentan a una variedad de peligros psicosociales que abarcan una serie de factores perjudiciales, como los niveles elevados de estrés, una deficiencia significativa en la sensación de control sobre su entorno de trabajo y la tensión física que acompaña a sus tareas intensivas en mano de obra. La manifestación de estos riesgos no es solo una preocupación teórica, más bien, tienen el potencial de culminar en complicaciones de salud graves, entre las que destacan los trastornos musculoesqueléticos, que se han documentado ampliamente como particularmente generalizados en la industria de la acuicultura y sus prácticas asociadas, concluyendo que es imperativo reconocer y abordar estos problemas psicosociales para mejorar el bienestar general y la productividad de los trabajadores camaroneros, en un proceso integrado, sistémico y prioritario de gestión de prevención para mitigar de manera competente los peligros psicosociales contribuyendo así a la sostenibilidad y la eficiencia del sector de la acuicultura en su conjunto (Laraqui et al., 2024).

El entorno de camaroneras en Latino América está condicionado por una variedad de factores psicosociales junto a varios desafíos ambientales. Estos elementos psicosociales son componentes que desempeñan un papel vital a la hora de determinar los estándares de seguridad ocupacional, las condiciones generales de salud y el bienestar integral de las personas empleadas en este sector particular de la economía.

En Ecuador, la industria camaronera está conformada por algunos determinantes psicosociales, estos determinantes abarcan el estrés ocupacional, las disputas socio ecológicas y la dinámica de género, todos tienen un impacto significativo en el bienestar de los trabajadores, al igual que otros sectores las camaroneras son susceptibles a los riesgos psicosociales que pueden inducir estrés ocupacional. Si bien las investigaciones específicas en Ecuador referente a las camaroneras son escasas, los estudios realizados en industrias análogas, como la petrolera y la financiera, revelan los factores de estrés predominantes, como la alta demanda laboral, las condiciones laborales inadecuadas y los roles laborales ambiguos (Pérez et al., 2019; Vélez-Villalva & Salvador-Moreno, 2020). Estos factores se presentan como síntomas fisiológicos y cognitivos que afectan negativamente a la salud y la productividad de los trabajadores (Pérez et al., 2019).

El sector camaronero en Ecuador ha presentado un crecimiento sustancial durante la década anterior. Esta expansión se atribuye a la astuta toma de decisiones y a la dedicación de las partes interesadas de la industria. Sin embargo, los problemas actuales, como las interrupciones y la insatisfacción entre los productores, indican la necesidad de mejorar la gestión de los desafíos psicosociales y ambientales (Bolaños et al., 2020).

La Empresa TEXCUMAR S.A., ubicada en la provincia de Santa Elena en la comuna San Pablo, a lo largo de los años (lleva operando en este sector desde hace 20 años), ha ido creciendo de manera abismal, tanto en su producción y responsabilidad social hacia su entorno interno y externo. Por esta razón se ha visto en la necesidad de evaluar e indagar la influencia de los factores psicosociales de los trabajadores de TEXCUMAR S.A., dentro del clima laboral de la empresa, con el propósito de optimizar los recursos empresariales y asegurar el buen estado de salud emocional y mental de los trabajadores.

Por ello se ha determinado la necesidad de realizar este trabajo de investigación, para determinar los factores psicosociales que influyen en el empleado de la empresa TEXCUMAR S.A., por tratarse de la salud de los trabajadores; es importante conocer que el ser humano pasa más de un tercio de su vida en el trabajo, parte de ahí la necesidad de mantener un ambiente libre de factores que alteren las relaciones y la subjetividad de las personas.

En la actualidad, la empresa no cuenta con estudios y estadísticas de la situación de riesgo de los factores psicosociales, lo que genera puntos ciegos en la identificación de problemas que involucren las distintas áreas, en función de lo anterior, ocasiona que el desempeño laboral sea ineficiente.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El problema identificado radica en como el clima laboral y los factores psicosociales pueden afectar la salud, la satisfacción, la motivación y el rendimiento de los trabajadores, en donde la parte operativa es la más vulnerable, así como su impacto en la empresa en su conjunto. Es fundamental, abordar este problema para promover ambientes laborales más saludables, satisfactorios y productivos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Qué acciones mejoran el clima laboral que promueva el bienestar emocional y mental de los trabajadores de la empresa?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuál es la situación actual respecto al clima laboral de la empresa?
- ¿Cuáles son los factores psicosociales que afectan el clima laboral de TEXCUMAR S.A.?
- ¿Cuál es el nivel de relación de los factores psicosociales que afectan el clima laboral?

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación tiene argumentos que realzan el análisis de la información obtenida, esto se debe que se trabajó con bases suficientes que permiten una adecuada comprensión del tema. Para efectos de la investigación, se recopiló información de diversos autores, para que de esta manera tener diferentes puntos de vista, y así mismo, en buscadores como: Scopus, Web of science, Mendely, entre otras. Dentro de este contexto, el trabajo tiene la intención de mejorar la gestión interno de la empresa, teniendo un impacto positivo para los colaboradores.

El clima laboral es un elemento crucial e indispensable en los ámbitos de la gestión de los recursos humanos y del comportamiento organizacional, y abarca una amplia gama de

atributos y características que, en conjunto, delinear el ambiente de trabajo específico que prevalece dentro de una organización (Cardona Echeverri & Zambrano Cruz, 2014).

Algunos estudios han propuesto modelos de medición del clima laboral que van más allá de las dimensiones clásicas, incorporando elementos innovadores como en este caso la vinculación con los factores psicosociales, estos tuvieron sus inicios a principios del siglo XX, en donde parte de cómo un clima laboral negativo afectaría la parte psicosocial del trabajador, en ese entonces no era considerado un tema de salud, en la actualidad y gracias a la reunión que hubo en Ginebra en el año 1984 el OIT y la OMS reconocen que es urgente la intervención a los factores psicosociales como acción de prevención en la salud laboral (Constitución de la OIT, s. f.).

La gestión de los riesgos psicosociales en el contexto del lugar de trabajo se ha convertido en un tema de suma importancia debido al impacto profundo y multifacético que estos riesgos ejercen en la salud y el bienestar generales de los empleados en varios sectores, abarcan una variedad de dimensiones, que incluyen, entre otras, las demandas que se imponen a los trabajadores, los niveles de control y autonomía que experimentan en sus funciones, las oportunidades que se les brindan para el desarrollo y el aprendizaje personal y profesional, así como la naturaleza y la calidad de las interacciones y relaciones sociales en el entorno laboral (Gómez–Conesa, 2002b).

De acuerdo con las directrices establecidas por el Ministerio de Trabajo, los instrumentos y estrategias diseñados para abordar estos desafíos psicosociales se centran fundamentalmente en mejorar los problemas que surgen entre los miembros del personal; esto incluye mejorar las herramientas y metodologías utilizadas para reducir sistemáticamente los riesgos psicosociales y otros riesgos físicos de manera integral, al tiempo que se abordan los efectos consiguientes de estos riesgos y se fomentan los atributos positivos de los trabajadores, como los niveles elevados de productividad y compromiso de los trabajadores con sus funciones (Escobar-Segovia et al., 2021a).

Los factores psicosociales concernientes con el trabajo favorecen a los daños en la salud mental y física de los trabajadores, por lo que se considera necesario explicar estos factores

psicosociales que afectan al clima organizacional y poder erradicar la influencia que estos tienen sobre la parte emocional y física del trabajador de la empresa **TEXCUMAR S.A.**

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

En el contexto de **TEXCUMAR S.A.**, particularmente en los sectores de alto impacto, como es el camarero, donde las condiciones laborales inherentes a menudo pueden volverse extremadamente estresantes debido a la naturaleza exigente de los procesos de producción, junto con los diversos desafíos ambientales que surgen. La Ley Violeta, vigente en Ecuador, se promulgó con el objetivo de garantizar la prevención y la erradicación de la violencia y el acoso en los entornos profesionales y laborales, que no solo protege a los empleados, sino que promueve la implementación de intervenciones para mejorar sus condiciones de trabajo. Esta ley aborda de manera preventiva los riesgos psicosociales como, el estrés, el agotamiento emocional y los conflictos interpersonales, los mismos que contribuyen a disminuir la productividad, aumentar el absentismo y aumentar las tasas de rotación (Wurmann et al., 2004).

Desde esta perspectiva, el trabajo de investigación dará una visión más amplia desde varios aspectos que aquejan a la empresa, tales como: clima laboral, factores psicosociales, satisfacción de los empleados, la motivación y el rendimiento de los trabajadores. En función de lo anterior, el trabajo tiene como objetivo proponer un plan de acción que mejorara el ambiente laboral tanto del cliente interno como externo.

En consecuencia, la mejora del entorno laboral garantiza el cumplimiento de las regulaciones y, al mismo tiempo, mejora la satisfacción y la motivación de los trabajadores. Además, Un entorno de trabajo saludable mejora la imagen corporativa y hace más competitivas las empresas en un mercado cada vez más desafiante.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de acción para mejorar el ambiente de trabajo de la empresa y promover el bienestar emocional y mental de los trabajadores de la empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico que nos permita identificar como se encuentra el clima laboral de la empresa.
- Identificar los factores psicosociales que afectan al clima laboral de TEXTUMAR S.A.
- Medir la relación de los factores psicosociales que afectan el clima laboral.

HIPÓTESIS

El clima laboral de los trabajadores de TEXTUMAR S.A. mejora si se promueve el bienestar psicosocial.

Unidad de análisis: Trabajadores

Variables: Clima laboral y factores psicosociales

Elemento lógico: Mejorar

PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO

Si se implementan estrategias efectivas para mejorar el bienestar psicosocial de los empleados, indudablemente se logrará una notable mejoría en el ambiente laboral de la organización.

VARIABLES Y DIMENSIONES POR ANALIZAR

Tabla 1 Identificación de las variables y dimensiones

VARIABLES	DIMENSIONES
Clima Laboral	Cultura Estructura (normativa políticas organigrama funciones de T.H.) Condiciones de trabajo
Factores Psicosociales	Satisfacción laboral Bienestar psicológico (salud mental y emocional) Relaciones interpersonales

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

Revisión de la literatura

Medina Paredes (2021), en su artículo científico, desarrollado en Perú, titulado “*Relación entre factores psicosociales y el clima laboral en los integrantes de una orquesta sinfónica del Perú*”, se estudió la influencia de los factores psicosociales en la percepción del clima laboral en una organización musical sin fines de lucro. La población de estudio consistió en 41 músicos de la Orquesta Sinfónica del Sur del Perú (OSS)

Esta investigación tuvo como propósito hallar la influencia de los factores psicosociales considerados en el clima laboral, estableciendo la hipótesis de que dichos factores influyen significativamente en la percepción del clima laboral en la organización estudiada. El objetivo general fue determinar la influencia de los factores psicosociales en la percepción del clima laboral. Se asumió una investigación observacional, cuantitativa, de corte transeccional y correlacional. La recolección de datos se realizó en un único espacio de tiempo sobre la totalidad de los integrantes activos (41 músicos). Se utilizó la correlación como técnica estadística. Para el estudio de los factores psicosociales, se empleó la versión en español del cuestionario COPSOQ ISTAS 21 (versión media). Para medir el clima laboral, se utilizó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC). Los cuestionarios se aplicaron bajo consentimiento informado y se complementaron con una entrevista al director

Los resultados de la investigación revelaron que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre los factores psicosociales y la percepción del clima laboral. Específicamente, en relación con el apoyo social de superiores, la mayoría de los músicos percibió que el director estaba dispuesto a escuchar sus problemas laborales y que recibían ayuda, apoyo y conversaban con él sobre cómo realizar el trabajo. En cuanto a la calidad del liderazgo, la mayoría percibió que el director artístico se aseguraba de las buenas oportunidades de desarrollo profesional para cada músico

En Ecuador, se han realizado estudios en diferentes regiones. Uno de ellos abordó la temática de los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de una camaronera en el cantón Naranjal

En la tesis de Lucio García et al., (2021) desarrollado en Guayaquil, titulado “*Incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la camaronera Gambirasi S.A.*”, tuvo como objetivo principal determinar la correlación existente entre los riesgos psicosociales y el rendimiento laboral (productividad). También buscó identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores y proponer condiciones laborales adecuadas

Se realizó un análisis del rendimiento laboral basado en la producción reportada (comparando períodos 2019 y 2020). Se aplicó el cuestionario psicosocial Ista 21 versión media. La metodología de Pareto se utilizó para priorizar las dimensiones psicosociales más relevantes. Finalmente, se realizó un análisis estadístico correlacional del rendimiento laboral y los factores de riesgos psicosociales para demostrar la dependencia entre estas variables. La modalidad de investigación incluyó revisión documental y bibliográfica, utilizando fuentes primarias (reportes de productividad, normas técnicas) y secundarias (tesis, libros, artículos)

La investigación concluyó que existe suficiente evidencia estadística para determinar que los factores de riesgo psicosociales presentes en el campamento de Gambirasi S.A. inciden significativamente en el nivel de desempeño laboral de sus trabajadores. Se encontró un nivel de correlación muy fuerte entre estas dos variables. Se observó que la empresa experimentó un bajo nivel de desempeño laboral en 2020, reflejado en rotación de personal y ausentismo

De acuerdo Gallo Navarrete (2022) en su tesis “*El clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores del área administrativa de una empresa camaronera.*” desarrollada en guayaquil, cantón Duran, esta investigación se elaboró para analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa de una empresa camaronera. Nace de la importancia de conocer cómo el clima organizacional se relaciona con el sentir de los trabajadores. También busca determinar cómo el ambiente laboral influye en el clima organizacional

La metodología utilizada fue cuantitativa, considerada la más apropiada para la recolección y análisis de datos numéricos. El enfoque cuantitativo mide fenómenos a través de variables de estudio, brindando información numérica. El estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, utilizando un método no experimental. La población fueron 80 empleados

del área administrativa, tomando una muestra de 67 encuestas. Se utilizó una forma de recolección de información para Clima Laboral (la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC) según otra fuente). Los resultados se analizaron por dimensiones: individual, interpersonal y organizacional, presentados en tablas y gráficos. Se basó en la teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert. Se menciona la validación de los instrumentos

La investigación analizó el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos. Se destaca la importancia del clima organizacional para el funcionamiento efectivo de la organización, evaluando las percepciones de los trabajadores administrativos sobre su ambiente laboral. El clima organizacional forma parte de las políticas formales y las necesidades de los empleados, evidenciándose sus resultados en la productividad y rentabilidad. Se encontró que una deficiente comunicación organizacional tiene un gran impacto en el clima organizacional, deteriorando las acciones eficientes en los procesos. Se resalta la estrecha interrelación entre estos elementos, indicando que el éxito o fracaso de una empresa depende de su personal. Se identificó que algunos colaboradores tienen desconocimiento sobre cómo se maneja la empresa. Se recomendó realizar levantamientos de información anuales y compararlos, así como aplicar encuestas adaptadas a las necesidades y beneficios de la empresa

Bazán Álvarez (2025), en su trabajo de titulación desarrollado en la península de Santa Elena, titulado “*Clima laboral y productividad de los trabajadores en el laboratorio de larvas GABSO, comuna Jambelí, provincia de Santa Elena, 2024*”, este estudio fue analizar la influencia del clima laboral en el desempeño (productividad) de los empleados. Buscó comprender mejor la relación entre estos factores y proponer estrategias para fortalecer la productividad. También identificó los factores que afectan la productividad y satisfacción

Se utilizó un enfoque mixto que integró técnicas cualitativas y cuantitativas, con un diseño descriptivo, exploratorio y correlacional. Los métodos de investigación incluyeron el deductivo (aplicación de teorías generales como la de Maslow) y el analítico (división del fenómeno en elementos para analizar la gestión del clima organizacional y los factores de productividad). La recolección de datos se realizó mediante encuestas a trabajadores y entrevistas a directivos y clientes. La unidad de análisis fue el laboratorio GABSO. Se utilizó

el método estadístico de chi-cuadrado para demostrar la relación entre variables. Los instrumentos fueron validados por expertos

Se comprobó la conexión que existe entre el clima laboral (variable independiente) y la productividad (variable dependiente). La hipótesis general de que el clima laboral incide en la productividad de los trabajadores es correcta. Se evidenció que la situación actual de la empresa, con escasa comunicación y compromiso de los trabajadores, incide en el clima laboral (baja relación). Los factores que constituyen el clima laboral afectan la productividad de los trabajadores, demostrando una correlación significativa. La aplicación de estrategias puede potenciar la eficiencia de los empleados, mostrando un fuerte vínculo entre ambas variables y sugiriendo que dichas estrategias aumentarán el compromiso y la productividad. Se menciona un estudio en Perú donde se encontró una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, y otro en Ecuador (Guayaquil) donde se identificó una relación negativa entre estilo de liderazgo, comunicación interna y rotación de personal. La correcta implementación de estrategias ayudará a mejorar el clima laboral y la productividad.

Desarrollo de teorías y conceptos

Clima laboral

El clima laboral es la combinación de factores humanos y físicos en los que se desarrollan las actividades diarias. Este entorno tiene un impacto significativo en la satisfacción de los empleados y por ende en los niveles de productividad dentro de la empresa.

Existe un conjunto de causales para que una persona o un conjunto de personas sostengan un compromiso en las organizaciones, teóricamente la percepción favorable del clima laboral que les rodea incrementa el compromiso (Aguirre et al., 2013).

El clima laboral se refiere a los significados que las personas atribuyen a los diversos aspectos de sus experiencias laborales. Estos conocimientos referentes al entorno laboral influyen en las actitudes, comportamientos y rendimiento de los empleados. (Ehrhart, 2016).

Varias investigaciones evidencian que los factores psicosociales que determinan el clima laboral son: el liderazgo, la toma de decisiones, la motivación y el control (Brito-Carrillo et al., 2020). Por otro lado, un clima organizacional caracterizado por la autonomía, la comunicación abierta y el apoyo mutuo tiende a fomentar el bienestar y la productividad de los trabajadores (Martinolli et al., 2024)

La importancia del clima en el trabajo es un aspecto fundamental ya que tiene un impacto significativo en la productividad, el desempeño individual e institucional y el bienestar de los trabajadores, también es definido como la percepción que tienen los trabajadores sobre los diferentes aspectos como el liderazgo, la toma de decisiones, la motivación y el control (Brito-Carrillo et al., 2020).

Factores psicosociales

Son las condiciones en una situación laboral, las labores que afectan al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del colaborador como al desarrollo del trabajo (Gómez–Conesa, 2002). Los factores psicosociales incluyen aspectos psicológicos, sociológicos y fisiológicos que afectan significativamente en la satisfacción o insatisfacción del colaborador. Los aspectos positivos de estos factores, como la productividad, la creatividad y la calidad del trabajo, tienen un impacto decisivo en los resultados de la organización (Garrosa Hernández & Carmona Cobo, 2011).

De acuerdo con la OMS los factores psicosociales abarca la interacción entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, habilidades y capacidades de los colaboradores, necesidades, cultura y desempeño individual e institucional (Garrosa Hernández & Carmona Cobo, 2011).

Los factores psicosociales son un elemento fundamental a considerar dentro del ámbito empresarial, ya que tienen un impacto significativo en el bienestar y el rendimiento de los empleados (Garrido L & Hunt, 2013). Una perspectiva positiva que se centra en el desarrollo de recursos personales y organizacionales puede ayudar a promover la salud, el bienestar y la productividad de los trabajadores (Garrosa Hernández & Carmona Cobo, 2011).

Diversas investigaciones han demostrado que el entorno y la naturaleza del trabajo tienen un efecto importante en la vida de los trabajadores. Según el Ministerio del Trabajo, los instrumentos implementados tienen como objetivo resolver problemas entre el personal, como mejorar las herramientas para gestionar la reducción de riesgos psicosociales y otros riesgos físicos, así como aumentar los aspectos positivos de los trabajadores, como los niveles de productividad y el compromiso laboral (Escobar-Segovia et al., 2021b).

El método F-Psico, ofrece información sobre 9 factores descritos a continuación (AIP.29.1.22 - FPSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 4.1 | INSSST - Portal INSSST - INSSST, s. f.)

Tiempo de Trabajo (TT)

Se refiere a varias dimensiones relacionadas con la empresa y la estructuración cronológica de las actividades a lo largo de la semana y a diario, se evalúa el impacto de las horas de trabajo y el descanso designado y permitido en cuanto a la calidad y cantidad, así como la influencia de las horas de trabajo en las interacciones sociales.

Se considera inadecuada una empresa que no cumple con las normas mínimas y que dificulte el equilibrio entre las obligaciones laborales y los compromisos sociales o familiares. Su evaluación se hace a partir de 4 criterios:

- Trabajo en sábados
- Trabajo en domingos y festivos
- Tiempo de descanso semanal
- Compatibilidad vida laboral-vida social

Autonomía (AU)

Este elemento abarca las dimensiones de las condiciones laborales relacionadas con la capacidad y la oportunidad del trabajador para ejercer el control y tomar decisiones con respecto a la organización temporal de sus funciones laborales como a los procesos y organización del trabajo.

La falta de suficiente poder de decisión en relación con varios elementos relacionados con la ejecución del trabajo se considera un factor de riesgo psicosocial.

La metodología delinea estas dimensiones de la autonomía en dos categorías importantes:

- Autonomía temporal
- Autonomía decisional

Carga de trabajo (CT)

Se refiere al nivel de las exigencias impuestas a un empleado, específicamente al grado de esfuerzo necesario para cumplir con los requisitos de sus tareas laborales, independientemente de la naturaleza de la carga de trabajo ya sea cognitiva o emocional. La carga de trabajo se considera elevada cuando hay una carga sustancial (aspecto cuantitativo) y cuando presenta desafíos (aspecto cualitativo).

Los riesgos relacionados con la carga de trabajo se refieren a un exceso (tareas excesivas, limitaciones de tiempo indebidas, multitarea) o, por el contrario, a una deficiencia de trabajo.

Se valora:

- Presiones de tiempos
- Esfuerzos de atención
- Cantidad y dificultad de la tarea

Demandas psicológicas (DP)

Se refieren a los diversos requisitos que encuentran los colaboradores en el lugar de trabajo. Estas demandas suelen caracterizarse por componentes cognitivos y emocionales.

Las cognitivas se caracterizan por el nivel de estrés o movilización y el esfuerzo intelectual al que debe enfrentarse el trabajador mientras desempeña sus labores, como procesar información o del sistema de trabajo utilizando conocimientos previos, memorizar y recuperar

datos, razonar y resolver problemas, entre otras. el sistema cognitivo se ve afectado en diversos grados en función de las exigencias laborales relacionadas con la gestión de la información y el conocimiento, los requisitos de planificación, la toma de iniciativas y factores similares.

Esto implica que se deben eludir las exigencias excesivamente altas, así como las tareas que no facilitan la aplicación de las competencias humanas.

Se basa en los siguientes criterios:

- Requerimientos de aprendizajes
- Requerimientos de adaptación
- Requerimientos de iniciativas
- Requerimientos de memorización
- Requerimientos de creatividad

Las demandas emocionales se manifiestan en situaciones en las que el desempeño de sus funciones requiere de un esfuerzo que influye las emociones experimentadas por el trabajador y a mantener la compostura para cumplir con las demandas del trabajo .

La evaluación se hace a partir de:

- Requerimientos de trato con personas
- Ocultación de emociones ante superiores
- Ocultación de emociones ante subordinados
- Ocultación de emociones ante compañeros
- Ocultación de emociones ante clientes
- Exposición a situaciones de impacto emocional
- Demandas de respuesta emocional

Variedad/ contenido (VC)

Este factor en particular abarca las emociones y cogniciones asociadas con la creencia de que el trabajo de una persona posee un significado y una utilidad, no solo para la persona que participa en el trabajo, sino también para la organización en general y el contexto social

más amplio en el que opera; además, en este sentido se reconoce y valida, lo que otorga al trabajador un significado más profundo de la importancia de su trabajo.

Los ítems que comprende este factor son:

- Trabajo rutinario
- Sentido del trabajo
- Contribución del trabajo
- Reconocimiento del trabajo por superiores
- Reconocimiento del trabajo por compañeros
- Reconocimiento del trabajo por clientes
- Reconocimiento del trabajo por familia

Participación/Supervisión (PS)

Este factor abarca dos manifestaciones distintas de las posibles dimensiones del control que pueden ejercerse sobre el proceso de trabajo; en concreto, una forma de control la ejerce el propio trabajador, que se manifiesta a través de su participación activa en diversos aspectos y componentes del trabajo que se le asigna, mientras que la otra forma de control la impone la organización, que opera mediante la supervisión de las tareas y responsabilidades asignadas al trabajador, asegurándose de que se alinean con los objetivos establecidos y estándares del marco organizacional.

Este factor se puede dimensionar de la siguiente manera:

- Participación en los cambios en equipos y materiales
- Participación en el lanzamiento de productos
- Participación en modificaciones en la dirección
- Participación en la selección de personal
- Supervisión sobre los métodos
- Supervisión sobre la planificación
- Supervisión sobre la calidad

Interés por el trabajo / Compensación (ITC)

El concepto de interés por el trabajador se define fundamentalmente como la medida en que una organización demuestra un compromiso sostenido, es decir a largo plazo con el bienestar y el crecimiento profesional de sus empleados. Este compromiso se refleja en varias acciones y políticas institucionales, que incluyen un enfoque proactivo para facilitar la promoción, la capacitación y las oportunidades de desarrollo, así como, para garantizar que los empleados estén informados, de la percepción de su seguridad laboral y la existencia del equilibrio entre las contribuciones y la remuneración que reciben a cambio.

Los ítems que comprende este factor son:

- Información sobre la formación
- Información de los requisitos para la promoción
- Información de la situación actual de la empresa
- Conocimiento de las oportunidades para el desarrollo profesional
- Valoración de la formación
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas
- Satisfacción con el salario

Desempeño de rol (DR)

Tiene en cuenta los diversos problemas y complicaciones que pueden surgir como resultado de la delineación y articulación precisas de las responsabilidades y deberes asociados con cada puesto de trabajo individual dentro de una organización

Abarca dos componentes esenciales:

- La ambigüedad de rol
- El conflicto de rol

Se evalúa los siguientes puntos:

- Especificaciones de los cometidos
- Especificaciones de los procedimientos

- Especificación de la cantidad, calidad y tiempo de trabajo
- Especificaciones de la responsabilidad del puesto

Relaciones y apoyo social (RAS)

Se refiere a aquellos elementos del entorno laboral que surgen de las interacciones y conexiones establecidas entre las personas en diversos entornos de trabajo, abarca el concepto de apoyo social, como una influencia moderadora en los niveles de estrés, y sirve como una práctica a través del cual existe la posibilidad de recibir asistencia o ayuda de otras personas en el lugar de trabajo, incluidos supervisores, compañeros de trabajo y otro personal, para ejecutar eficazmente las funciones todo lo cual depende de la calidad y la calidad de estas relaciones interpersonales.

Aborda los siguientes puntos:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes
- Calidad de las relaciones
- Exposición a conflictos interpersonales
- Exposición a violencia física
- Exposición a violencia psicológica
- Exposición a acoso sexual
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto
- Exposición a discriminación

Cultura del clima laboral

“La cultura del clima laboral dentro de las empresas en Ecuador es un tema de gran relevancia en la actualidad, ya que el entorno de trabajo y la atmósfera que se respira en el seno de una organización pueden tener un impacto significativo en el desempeño y la satisfacción de los empleados” (Silvestre, 2013).

La realidad en el Ecuador muestra que en muchas empresas aún prevalece la falta de comunicación, la poca o nada flexibilidad en los procesos y la desvinculación entre los intereses de la empresa y las necesidades de los trabajadores, situación que afecta compromiso y

motivación de los empleados, lo que se visualiza en la productividad reducida y eficiencia empresarial. En cambio, cuando se prioriza el talento humano por encima de lo económico, se favorece el desarrollo de un clima laboral con valores como el respeto, la flexibilidad y la igualdad, lo cual promueve un mayor sentido de pertenencia y compromiso de los trabajadores en los objetivos organizacionales (Moyano-Sailema et al., 2022).

El clima y la cultura organizacionales son dos conceptos intrincadamente entrelazados que ejercen una profunda influencia en la eficacia general de una organización, así como en el comportamiento mostrado por sus empleados. En concreto, la cultura organizacional puede conceptualizarse como el metafórico que une de manera cohesiva a una organización, configurando así su identidad única y gobernando su dinámica operativa. Esta cultura abarca una multitud de valores, creencias y prácticas compartidos que definen colectivamente la naturaleza y la calidad del entorno laboral en el que operan los empleados. Por el contrario, el clima organizacional se caracteriza por las percepciones que tienen los empleados con respecto a su entorno de trabajo, una percepción que a menudo está moldeada e influenciada por el marco cultural subyacente existente en esa organización.

Por ejemplo, las instituciones públicas que han implementado de manera proactiva estrategias que priorizan el bienestar de sus empleados; han registrado notables mejoras en la calidad de los servicios prestados, lo que proporciona pruebas convincentes de la interdependencia entre estos factores críticos (Salazar Estrada et al., 2009).

Cabe destacar que este enfoque proactivo no solo beneficia a los empleados a nivel individual, sino que también se traduce en una mayor satisfacción de los clientes y en una mejora de las métricas generales de desempeño organizacional. Al fomentar activamente un entorno laboral favorable, las empresas reducen las tasas de rotación del personal, los costos financieros vinculados con la contratación y la capacitación de nuevos empleados. Esta transformación a más de dar mayor satisfacción a los empleados, sirve para estimular la innovación y la creatividad dentro de los equipos, facilitando las soluciones creativas que reportan beneficios a la organización (Reina-Andrade & Macías-Zambrano, 2024).

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un concepto multifacético que ha recibido una gran atención tanto en el ámbito académico como en el empresarial, ya que desempeña un papel fundamental en el bienestar y el desempeño de los trabajadores (Pujol-Cols & Dabos, 2018).

En primer lugar, la satisfacción laboral se define como "un estado evaluativo que expresa contentamiento y sentimientos positivos hacia el trabajo" (Topino et al., 2021). Es un constructo que abarca aspectos cognitivos, afectivos y conductuales, y que está estrechamente relacionado con la productividad, el compromiso organizacional y la intención de rotación (Javed et al., 2014).

Según Javed (2014), el empoderamiento de los empleados, es decir, la autonomía y la participación en la toma de decisiones, tiene un efecto positivo en la satisfacción laboral. De la misma forma, un ambiente de trabajo, que incluye aspectos como el apoyo del supervisor, las relaciones interpersonales y las condiciones físicas, también se ha identificado como un determinante de la satisfacción laboral (Solís-Magaña et al., 2021). Estos factores intrínsecos han demostrado tener un impacto significativo en la satisfacción de los trabajadores (Pujol-Cols & Dabos, 2018).

La noción de satisfacción laboral es una construcción intrincada y multifacética que resume las respuestas emocionales y psicológicas de una persona a sus compromisos profesionales, que están profundamente moldeadas por influencias tanto personales como organizacionales. No se puede exagerar la importancia de la satisfacción laboral en el contexto del desarrollo organizacional y el bienestar general de los empleados, ya que tiene un impacto directo y sustancial en los niveles de productividad y la moral general del lugar de trabajo. En las secciones siguientes, profundizaremos en los componentes fundamentales de la satisfacción laboral, tal como lo demuestran los resultados de las investigaciones contemporáneas.

Determinantes de la satisfacción laboral

Los factores empresariales y personales son dimensiones muy importantes para la satisfacción, está determinada por el grado en que un empleo satisface las necesidades, expectativas y valores esenciales de un individuo. Los factores que influyen en la satisfacción

laboral como la compensación, las oportunidades de ascenso profesional, la naturaleza del trabajo, la supervisión y las condiciones laborales existentes.

Condiciones de trabajo

Según Pujol-Cols & Dabos (2018) la importancia de las condiciones de trabajo es un tema crucial que ha sido ampliamente estudiado y discutido en el campo académico, ya que estas condiciones tienen un impacto significativo en la productividad, bienestar y la satisfacción laboral de los trabajadores. Las condiciones de trabajo, tanto físicas como psicosociales, tienen una influencia directa en la salud y el desempeño de los empleados (Garrido L & Hunt, 2013)

De acuerdo con el Ministerio del Trabajo y el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, las condiciones de trabajo incluyen factores como los riesgos físicos, psicosociales y ergonómicos, así como la organización y el ambiente laboral. Estos factores pueden tener efectos positivos o negativos en la salud y el bienestar de los trabajadores, lo que a su vez puede afectar su productividad y satisfacción laboral (Escobar-Segovia et al., 2021).

Bienestar psicológico

Constituye un elemento fundamental para ejercer una influencia significativa en los niveles de productividad de una organización. Se ha demostrado que fomentar y promover el bienestar de los empleados genera ventajas sustanciales para la entidad, como una mayor lealtad de los clientes, un aumento de la rentabilidad y una disminución de las tasas de rotación de empleados. Una fuerza laboral sólida se ejemplifica con la existencia de emociones afirmativas entre los empleados, que se manifiestan en un personal más satisfecho y eficiente. Estas conclusiones respaldan la hipótesis del "trabajador feliz y productivo" (Harter et al., 2003).

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son un elemento fundamental ya que tienen un impacto significativo en la efectividad, la productividad y el bienestar de los empleados. En primer lugar, las interacciones positivas entre compañeros fomentan un clima organizacional más favorable, lo cual se traduce en mayor satisfacción y compromiso por parte de los trabajadores.

Cuando los empleados se sienten parte de un equipo cohesionado y con un sentido de pertenencia a la organización, tienden a desempeñar sus tareas con mayor entusiasmo y dedicación (Marteau & Perego, 2019).

Por lo consiguiente las relaciones interpersonales sólidas dentro del trabajo pueden potenciar el desarrollo de habilidades y recursos personales que contribuyen al bienestar y la salud mental de los trabajadores (Garrosa Hernández & Carmona Cobo, 2011a).

Un buen clima laboral, caracterizado por la cooperación, el respeto y la comunicación fluida, favorece que los empleados experimenten emociones más positivas y, por ende, mayor satisfacción con su vida en general.

Ley Violeta

El término ley violeta puede referirse a varios contextos, incluidos los marcos legales que apoyan a los grupos marginados, las figuras históricas del derecho e incluso las iniciativas educativas. Esta compleja noción encarna los recursos legales disponibles para las mujeres que han sufrido abusos, los logros pioneros de Violet Kingen en el ámbito legal y las representaciones culturales dentro de las expresiones artísticas (Ley Orgánica Para Impulsar La Economía Violeta, s. f.).

Teoría del estrés de Karasek

La teoría del estrés de Karasek, específicamente el modelo de control de la demanda laboral afirma que el estrés ocupacional es el resultado de la interacción dinámica entre la demanda del entorno laboral y grado de autonomía que un individuo posee (Díez Valdés, 2016).

La teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan

La teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan afirma que la motivación humana está influenciada fundamentalmente por la satisfacción de tres necesidades psicológicas esenciales: autonomía, competencia y relación (Teoría de la autodeterminación (Deci y Ryan) | Madame Lelica, 2020).

La teoría del papel de Kahn

La teoría del papel de Kahn, especialmente en el marco del análisis de la política exterior subraya la interacción dinámica entre la agencia individual y las limitaciones estructurales a la hora de influir en la conducta política. Esta teoría ha evolucionado a lo largo de dos generaciones, pasando de centrarse en las limitaciones estructurales a reconocer la capacidad de decisión de los individuos (López, 2012).

CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO

Contexto de la investigación

Para poder llevar a cabo esta investigación se tomó a la empresa TEXTUMAR S.A. la cual se dedica a la reproducción genética del camarón, ubicada en la comuna San Pablo, provincia de Santa Elena.

Diseño de la investigación

Este trabajo investigativo tuvo un **alcance descriptivo**, en el que el propósito fundamental es analizar el clima laboral y su influencia en los factores psicosociales de la empresa TEXTUMAR S.A., se utilizó para detallar las características de las variables en estudio de manera natural, es decir se describe los factores psicosociales que inciden en el clima organizacional. Para la evaluación del riesgo laboral psicosocial, se aplicó el instrumento FP SICO 4.1 socializado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención). Método de Evaluación Factores Psicosociales. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT desarrollada en la NTP 443 y puesta al día en la NTP 926.

Para la viabilidad de la investigación, se llevó a cabo un **diseño no experimental y transversal**, ya que los datos fueron obtenidos por una única vez y tiempo determinado. Este método se caracteriza por la observación y análisis de experiencias y desafíos del lugar de trabajo, que sirvieron para identificar sistemáticamente los factores psicosociales predominantes que ejercen un impacto positivo o negativo en el bienestar general de los

trabajadores y relacionado a sus funciones, como la carga de trabajo, los canales de comunicación interna, la calidad de las relaciones interpersonales, entre otros.

De igual manera, se optó por un **enfoque mixto**, donde se empleó métodos cuantitativos y cualitativos. El enfoque cuantitativo se utiliza para obtener y analizar datos estadísticos sobre aspectos dentro de la gestión administrativa y operativa de la organización, mediante encuestas y si es el caso revisión de registros históricos. De igual manera, el enfoque cualitativo fue necesarios para explorar las diversas perspectivas de los diferentes miembros de la organización, a través de entrevistas y observación directa.

Métodos de la investigación

En este trabajo investigativo, se utilizaron **métodos tanto inductivos como deductivos** son parte integral del desarrollo, la evaluación y la ejecución de estrategias destinadas a mejorar el clima laboral y las variables psicosociales, contextualizadas en el marco de la Ley Violeta de Ecuador.

Método inductivo:

Se utiliza esencialmente durante la etapa de diagnóstico, en la que las generalizaciones sobre el entorno ocupacional en el sector camaronero se derivan de la observación, de escenarios específicos relacionados con los trabajadores. Este proceso comienza con la recopilación de evidencia, se analizan minuciosamente las experiencias subjetivas de los empleados con respecto a cuestiones como la dinámica interpersonal, la carga de trabajo, el acoso y el estrés ocupacional, de los cuales se identifican patrones lo que permite la formulación de hipótesis sobre los factores psicosociales críticos que afectan negativamente al bienestar de los empleados, así mismo facilita la identificación de las interrelaciones entre el estrés originado por la falta de reconocimiento o a una carga de trabajo excesiva, lo que servirá de base para la elaboración de un plan de acción específico adaptado a los requisitos específicos del entorno laboral.

Método deductivo

Se emplea para el análisis del marco regulatorio como es la Ley Violeta. Partiendo de los principios y directrices generales descritos en esta legislación, que hace referencia en la

prevención del acoso y la violencia en el lugar de trabajo, se deducen medidas específicas que deben aplicarse dentro de la organización, como la de proporcionar ambientes de trabajo seguros y respetuosos, de lo que se derivan acciones concretas, como el establecimiento de protocolos para denunciar el acoso, la ejecución de capacitaciones sobre prevención de la violencia y la creación de canales confidenciales para la resolución de conflictos, de la misma forma en la identificación de estrategias de mejora, basándose en las teorías de la gestión de los recursos humanos y la psicología ocupacional que postulan una correlación entre un clima organizacional mejorado y una mayor productividad y bienestar de los empleados.

Población y muestra

La población para la ejecución de este estudio está conformada por el personal de la empresa TEXCUMAR S.A., de acuerdo con la nómina existente, la población total es de 420 personas, menos los 184 trabajadores que laboran en periodo menor de un año, se aplican a la totalidad correspondiente de 236 trabajadores comprendidos entre:

- 26 administrativos.
- 210 operarios

Criterio de exclusión:

En este sentido solo participan los trabajadores que se encuentren laborando por un año o más dentro de la empresa, el número de trabajadores que tienen menos de un año son 184 trabajadores.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de investigación

Observación: Se implementó esta técnica con el propósito de recopilar datos primarios acerca de la situación actual de la empresa. La observación permitió obtener información directa sobre el funcionamiento de la compañía y contribuyó a la identificación sistemática de los factores psicosociales predominantes que impactan el bienestar de los trabajadores y sus

funciones, como la carga de trabajo, la comunicación interna y la calidad de las relaciones interpersonales

Encuesta: Se empleó para recopilar datos cuantitativos de una muestra representativa del personal de TEXCUMAR S.A. El instrumento utilizado fue el Cuestionario INSST FPSICO, socializado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Este cuestionario, que es una versión revisada del método de evaluación de factores psicosociales del INSHT, se aplicó a los 210 trabajadores operarios y 26 trabajadores administrativos que cumplían con el criterio de haber laborado en la empresa por un año o más. La encuesta se enfocó en averiguar la influencia de los factores psicosociales en el clima laboral. El cuestionario FPSICO evalúa factores como el Tiempo de Trabajo, Autonomía y participación, Carga de trabajo, Demanda Psicológica, Variedad, Contenido, Participación, Supervisión, Interés por el trabajador, Compensación, Desempeño de rol y Relaciones de apoyo social

Entrevista: Se utilizó para recopilar datos cualitativos y explorar diversas perspectivas dentro de la organización. Se aplicó una entrevista al jefe de talento humano, que representa una perspectiva directiva. La entrevista fue diseñada para obtener información sobre aspectos clave como la claridad de las expectativas de trabajo, los mecanismos para fomentar la innovación, cómo se alinea al personal con la estrategia y objetivos de la empresa, aspectos para mejorar la comunicación, acciones para identificar al equipo con la cultura y valores empresariales, los factores psicosociales que influyen en la motivación y el compromiso, e identificar oportunidades de desarrollo para el personal. Las respuestas obtenidas proporcionaron retroalimentación detallada sobre la gestión en el área de talento humano y su percepción sobre los factores psicosociales en la empresa.

Plan de recolección de Información

El Plan de Recolección de Información es un documento estratégico que detalla cómo se llevará a cabo la recopilación de datos necesarios para una investigación específica. Este plan es fundamental para garantizar que la información obtenida sea relevante, precisa y útil para responder a las preguntas de investigación planteadas.

Tabla 2 Plan de recolección de información

Preguntas Básicas	Recolección
¿Para qué?	Para averiguar la influencia de los factores psicosociales y su influencia en el clima laboral
¿De qué personas u objetos?	A los trabajadores de la empresa TEXTCUMAR S.A.
¿Sobre qué aspectos?	Factores psicosociales y clima laboral
¿Quién?	El Investigador
¿A quiénes?	A los trabajadores de la empresa TEXTCUMAR S.A.
¿Cuándo?	Durante el periodo 2023-2024
¿Dónde?	En la Empresa TEXTCUMAR S.A.
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnica de recolección?	Cuestionario INSST FPSICO4.1
¿Con qué?	Cuestionario

Procesamiento de la información

Para la obtención de la información se utiliza el cuestionario “FPSICO”, de factores psicosociales y se aplica a los 210 trabajadores (operarios) y a los 26 trabajadores (administrativos) de la empresa TEXTCUMAR S.A. Además, se entrevista al jefe de talento humano.

Así mismo, se utilizará la herramienta SPSS para el procesamiento de las encuestas, en la cual se aplicarán el Coeficiente Alfa de Cronbach.

Coeficiente Alfa de Cronbach

El coeficiente alfa de Cronbach sirve como una métrica ampliamente reconocida que se emplea para evaluar la consistencia interna o la confiabilidad de un instrumento psicométrico (Izally et al., 2024).

$$\left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Figura 1 Fórmula de Alfa de Cronbach

Dado el resultado del coeficiente se lo interpreta de 0.01 a 1 de acuerdo con el grado de fiabilidad de los resultados, siendo 0.01 la ponderación más baja y 1 la excelencia. Luego del uso de la herramienta SPSS se obtuvieron los siguientes resultados:

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	236	99,6
	Excluido ^a	1	,4
	Total	237	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	89

Figura 2 Fiabilidad

El resultado presentado es de un grado de fiabilidad de aproximadamente 0.96 dándonos así la certeza que los datos utilizados son fiables y estables.

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis, interpretación y discusión de resultados

Entrevista

1. ¿La claridad en las expectativas de trabajo afecta el desempeño y motivación de su equipo de trabajo? Explique porque y como

“En la industria camaronera, el clima laboral es importante para la productividad y eficiencia en donde el trabajo en equipo y la comunicación son esenciales para el cumplimiento correcto de los procesos y por consiguiente el logro de las metas, cuando se tiene un buen clima y se conoce las expectativas los miembros del equipo de trabajo saben exactamente qué es lo que se espera de ellos, se sienten motivados y seguros en el cumplimiento de sus tareas, además de que se reduce la confusión y aumenta la productividad”

2. ¿Qué mecanismos ha implementado para fomentar la innovación dentro de su área y que comportamiento ha tenido su equipo en estas iniciativas?

“En la empresa y particularmente en cada departamento se promueve la lluvia de ideas y talleres, se crea un espacio en el que los trabajadores pueden proponer mejoras en los procesos que ellos ejecutan, ante ello se puede concluir que responden positivamente porque muestran un gran interés en formar parte de las soluciones a través de sus ideas”

3. ¿Cómo se asegura que su personal comprenda y se alinee con la estrategia y objetivos de la empresa?

“Se realizan reuniones periódicas para debatir una estrategia que se quiere aplicar siempre teniendo en cuenta los objetivos de la empresa, se asegura de que cada miembro entienda su rol, también suelen utilizar boletines para mantener a todos informados”

4. ¿Qué aspectos considera que pueden mejorar los procesos de comunicación para que estos sean más efectivos en su departamento?

“Los procesos de comunicación por la cantidad de trabajadores no son tan bueno, sin embargo, creo que se puede implementar sistemas de comunicación visual que no sean muy teóricos, entre ellos tableros de seguimiento, valores, cumplimientos de objetivos, avances, esto ayudará a no perder de vista las metas institucionales, grupales y personales.”

5. ¿Qué acciones ha implementado para que su equipo de trabajo se identifique con la cultura y los valores de la empresa?

“Pocas acciones se planifican, pero se realizan integraciones y capacitaciones sobre la cultura y valores de la empresa, esto fortalece el sentido de pertenencia es decir los trabajadores se ponen la camiseta y mejora la cohesión de equipo, lo que refleja un ambiente de trabajo más positivo.”

6. ¿Qué factores psicosociales cree usted que influyen en la motivación y el compromiso de los trabajadores?

“Los factores psicosociales que influyen son el liderazgo, las relaciones interpersonales, las oportunidades de crecimiento, así como las condiciones de trabajo que se les brinda.”

7. ¿Cómo usted identifica las oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo de trabajo?

“En las capacitaciones en el proceso de evaluación se aplica test en el que generalmente se consulta las necesidades, la satisfacción y con ello se identifica las oportunidades de desarrollo, así como las habilidades y aspiraciones de cada miembro”

Análisis

Al entrevistar al jefe de talento humano, la investigación buscaba obtener una visión desde la gestión que complementara los datos cuantitativos recopilados a través de la encuesta. Esta perspectiva directiva es vital para entender cómo se abordan (o no se abordan) ciertos desafíos relacionados con el clima laboral y los factores psicosociales desde la cúspide de la administración. Las respuestas del entrevistado ofrecen retroalimentación detallada sobre su percepción de estas áreas clave. Por ejemplo, se destaca la importancia del clima laboral en la industria camaronera y cómo la claridad en las expectativas genera una respuesta positiva en el personal. También se mencionan las estrategias actuales de comunicación y alineación (reuniones, boletines) y se proponen mejoras, como sistemas de comunicación visual. Identifica el liderazgo, las relaciones interpersonales, las oportunidades de crecimiento y las condiciones de trabajo como factores psicosociales influyentes, y describe un proceso de evaluación y test para identificar necesidades y oportunidades de desarrollo.

Encuesta

1. ¿Trabajas los sábados?

Tabla 3 Jornada de fin de semana

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	100 %	67.1 %
A menudo	0 %	20.5 %
A veces	0 %	9.6 %
Nunca o casi nunca	0 %	2.8 %



Figura 3 Jornada de fin de semana

Dentro de los datos obtenidos el 100% del personal administrativo respondió que siempre o casi siempre trabaja los sábados. En cambio, la respuesta mayoritaria del personal operativo 67.1% es que trabaja los sábados siempre o casi siempre, seguido de un 20.5% que lo hace a menudo. La Tabla 3 muestra que trabajar los sábados es mucho más frecuente para el personal administrativo que para el personal operativo.

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

Tabla 4 Jornada de fin de semana 2

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	100 %	39.7 %
A menudo	0 %	41.1 %
A veces	0 %	19.2 %
Nunca o casi nunca	0 %	0 %



Figura 4 Jornada de fin de semana 2

Los datos muestran que, el 100% del personal administrativo respondió que siempre o casi siempre trabaja los domingos y festivos. Sin embargo, para el personal operativo la respuesta más frecuente (41.1%) es que trabaja los domingos y festivos a menudo, seguido de un 39.7% que lo hace siempre o casi siempre.

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

Tabla 5 Flexibilidad de horario

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	8.2 %
A menudo	0 %	49.3 %
A veces	0 %	38.4 %
Nunca o casi nunca	100 %	4.1 %

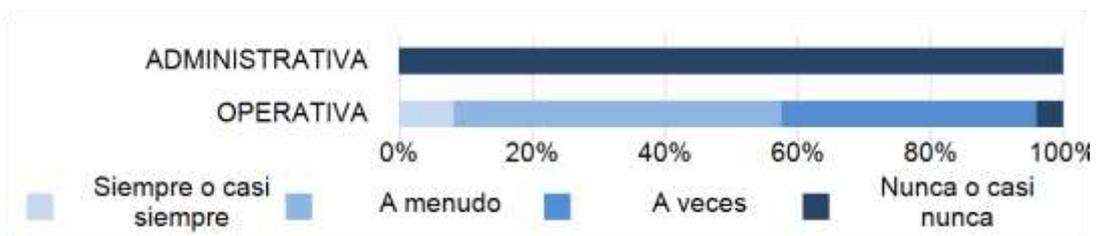


Figura 5 Flexibilidad de horario

El 100% del personal administrativo respondió que nunca o casi nunca puede tomar días u horas libres para asuntos personales. Por el contrario, la respuesta mayoritaria (49.3%) del personal operativo es que puede tomar días u horas libres a menudo, seguido de un 38.4% que puede hacerlo a veces.

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

Tabla 6 Horas extras

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	6.8 %
A menudo	50 %	45.2 %
A veces	0 %	34.2 %
Nunca o casi nunca	0 %	13.8 %



Figura 6 Horas extras

La Tabla 6 indica que la mitad del personal administrativo (50%) tiene que hacer horas extra o llevarse trabajo a casa siempre o casi siempre, y la otra mitad (50%) lo hace a menudo. En cuanto al personal operativo, la situación es un poco más flexible. Aunque un 45.2% trabaja horas extra a menudo, un 34.2% solo lo hace a veces y un 13.8% nunca o casi nunca.

5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

Tabla 7 Descanso semanal

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	28.8 %
A menudo	0 %	30.1 %
A veces	0 %	34.2 %
Nunca o casi nunca	50 %	6.9 %

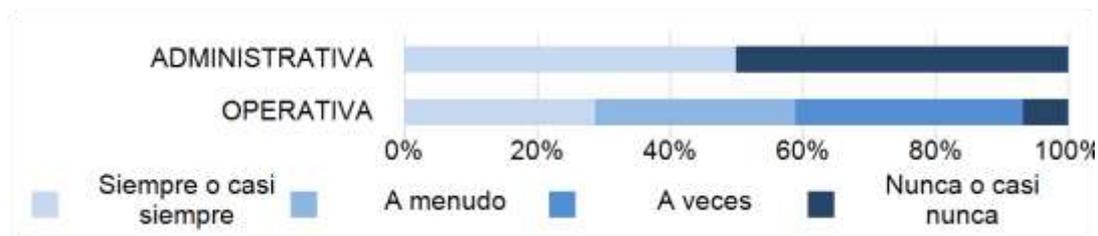


Figura 7 Descanso semanal

El 50% del personal administrativo respondió que nunca o casi nunca dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso a la semana, mientras que el otro 50% indicó que siempre o casi siempre dispone de este tiempo de descanso. En el caso del personal operativo, un 93.1% (sumando las respuestas "siempre o casi siempre", "a menudo" y "a veces") tiene al menos 48 horas consecutivas de descanso, mientras que un 6.9% nunca o casi nunca dispone de este tiempo.

5. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

Tabla 8 Compatibilidad de horario

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	5.5 %
A menudo	0 %	11%
A veces	0 %	49.3 %
Nunca o casi nunca	50 %	34.2 %

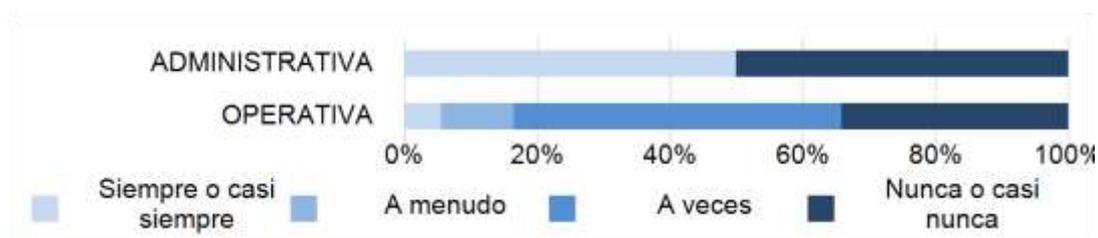


Figura 8 Compatibilidad de horario

En cuanto a la conciliación laboral y familiar, la mitad del personal administrativo (50%) puede disfrutar de tiempo libre con sus seres queridos con frecuencia, mientras que la otra mitad (50%) no. En cambio, la mayoría del personal operativo (83.5%) tiene dificultades

para conciliar, siendo especialmente preocupante para un 34.2% que indica que "nunca o casi nunca" puede hacerlo.

6. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

Tabla 9 Pausas reglamentarias

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	13.7 %
A menudo	100 %	34.2 %
A veces	0 %	32.9 %
Nunca o casi nunca	0 %	19.2 %

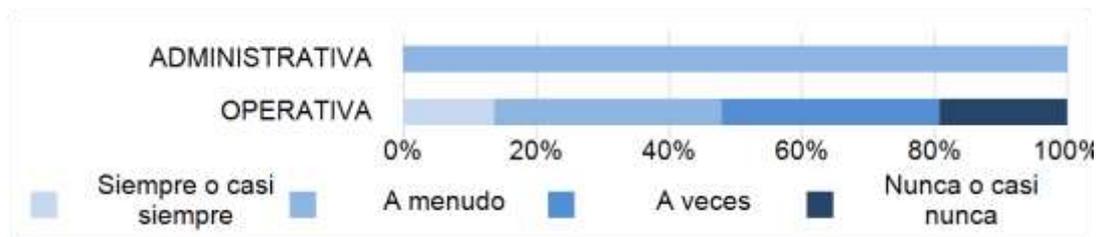


Figura 9 Pausas reglamentarias

En cuanto a la autonomía para decidir sobre sus pausas reglamentarias, el 100% del personal administrativo tiene la posibilidad de hacerlo "a menudo". En cambio, la situación del personal operativo es más diversa, con un 19.2% que "nunca o casi nunca" puede decidir sobre sus descansos. Esto sugiere una mayor flexibilidad y control sobre su tiempo para el personal administrativo en comparación con el operativo.

Los datos revelan una mayor autonomía del personal administrativo frente al operativo en cuanto a la toma de pausas reglamentarias, lo que podría reflejar diferencias en las condiciones laborales de ambos grupos.

7. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

Tabla 10 Pausas voluntarias

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	35.6 %
A menudo	0 %	8.2 %
A veces	0 %	15.1 %
Nunca o casi nunca	100%	41.1 %

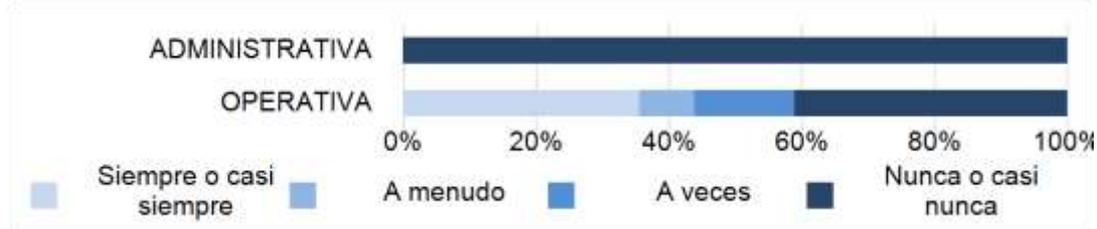


Figura 10 Pausas voluntarias

Mientras que el 100% del personal administrativo indica que "nunca o casi nunca" puede hacer una pausa corta fuera de las reglamentarias, en el caso del personal operativo un 35.6% afirma poder hacerlo "siempre o casi siempre". Esto sugiere una mayor rigidez en la gestión del tiempo para el personal administrativo en comparación con el operativo.

8. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

Tabla 11 Ritmo laboral

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	17.8 %
A menudo	0 %	5.5 %
A veces	0 %	13.7 %
Nunca o casi nunca	100 %	63 %

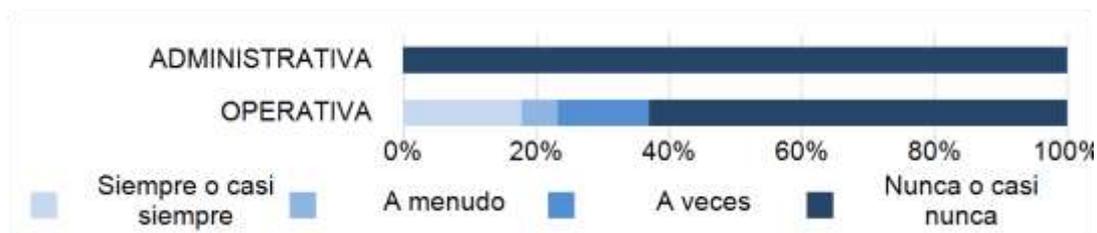


Figura 11 Ritmo Laboral

La pregunta 9 analiza la posibilidad de marcar el propio ritmo de trabajo. Un contundente 100% del personal administrativo afirma que "nunca o casi nunca" puede hacerlo. En contraste, un 17.8% del personal operativo declara poder marcar su propio ritmo de trabajo "siempre o casi siempre", y un 5.5% adicional, "a menudo".

9. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?

Tabla 12 Decisiones relativas

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	6.8 %
A menudo	0 %	8.2 %
A veces	100 %	49.3 %
Nunca o casi nunca	0 %	35.7 %

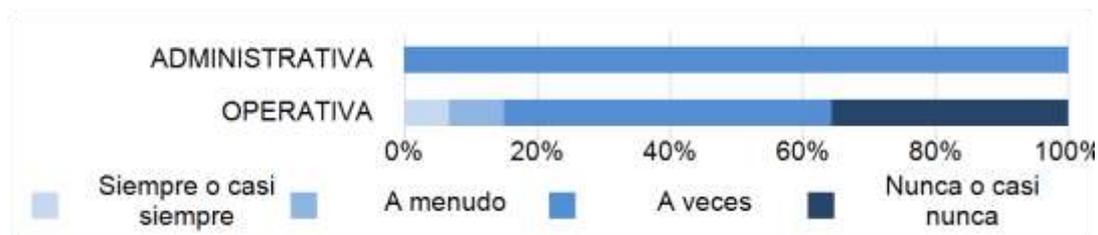


Figura 12 Decisiones relativas

La pregunta 10a indaga sobre la posibilidad de decidir el orden en que se realizan las tareas. El 100% del personal administrativo indica que esto ocurre "a veces". En el caso del personal operativo, un 49.3% también responde "a veces", mientras que un 35.7% señala que "nunca o casi nunca" puede decidir el orden de sus tareas. Un 6.8% afirma que esto sucede "siempre o casi siempre" y un 8.2%, "a menudo".

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

Tabla 13 Decisiones relativas 2

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	6.8 %
A menudo	0 %	2.7 %
A veces	100 %	79.5 %
Nunca o casi nunca	0 %	11 %

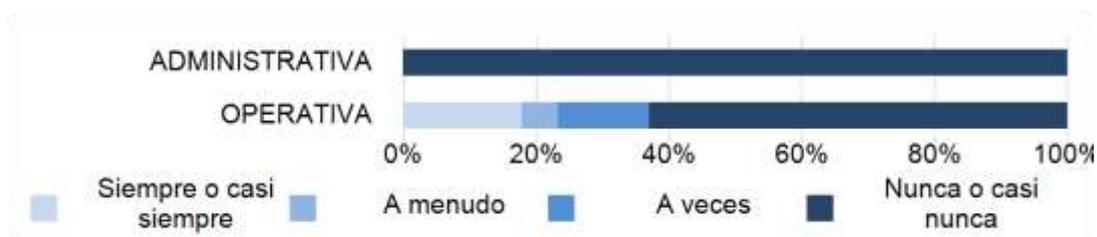


Figura 13 Decisiones relativas 2

La pregunta 10b explora la posibilidad de decidir la cantidad de trabajo a realizar. El 100% del personal administrativo afirma que esto ocurre "a veces". En cuanto al personal operativo, un 79.5% coincide con esta respuesta, mientras que un 11% indica que "nunca o casi nunca" puede decidir la cantidad de trabajo. Un 6.8% señala que esto sucede "siempre o casi siempre" y un 2.7%, "a menudo".

11. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales)?

Tabla 14 Decisiones relativas 3

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	8.2 %
A menudo	0 %	1.4 %
A veces	50 %	43.8 %
Nunca o casi nunca	50 %	46.6 %

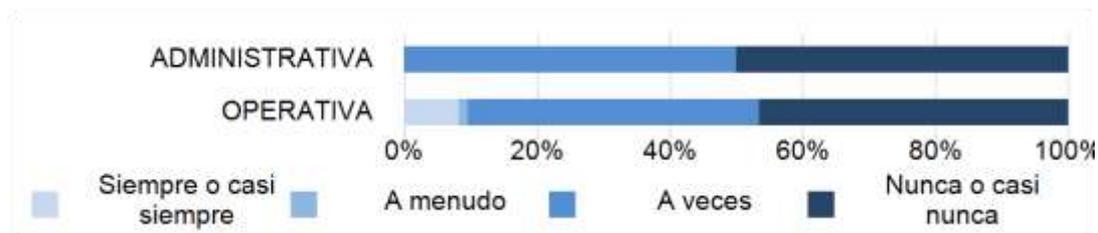


Figura 14 Decisiones relativas 3

Un 50% del personal administrativo puede influir en la distribución de su entorno de trabajo "a veces", mientras que el otro 50% "nunca o casi nunca" puede hacerlo. En cuanto al personal operativo, un 43.8% tiene la posibilidad de influir en la distribución "a veces", un 46.6% "nunca o casi nunca", un 8.2% "siempre o casi siempre" y un 1.4% "a menudo".

12. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo)?

Tabla 15 Decisiones relativas 4

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	5.5 %
A menudo	50 %	4.1 %
A veces	50 %	41.1 %
Nunca o casi nunca	0 %	49.3 %

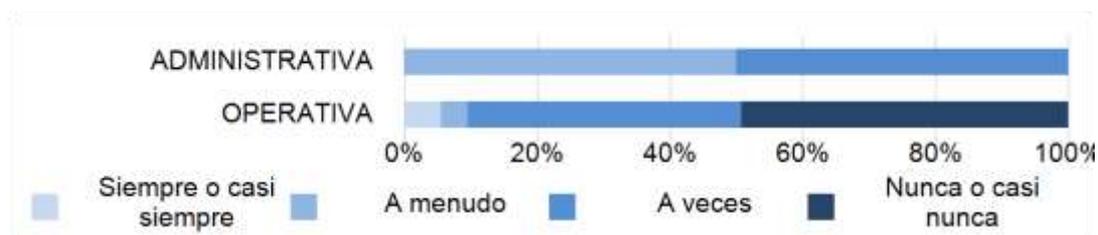


Figura 15 Decisiones relativas 4

En el caso del personal administrativo, un 50% puede decidir "a veces" cómo realizar su trabajo, mientras que el otro 50% lo hace "a menudo".

El personal operativo muestra una distribución diferente: un 49.3% "nunca o casi nunca" puede decidir cómo realizar su trabajo, un 41.1% "a veces", un 5.5% "siempre o casi siempre" y un 4.1% "a menudo".

13. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

Tabla 16 Decisiones relativas 5

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	4.1 %
A menudo	0 %	31.5 %
A veces	0 %	47.9 %
Nunca o casi nunca	100 %	16.5 %

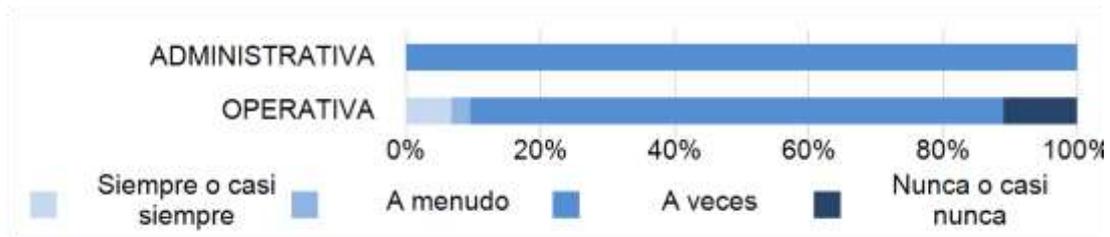


Figura 16 Decisiones relativas 5

El 100% del personal administrativo afirma que "nunca o casi nunca" puede decidir sobre la cantidad de trabajo que tiene. En el caso del personal operativo, un 47.9% puede decidir "a veces" sobre la cantidad de trabajo, un 31.5% "a menudo", un 16.5% "nunca o casi nunca" y un 4.1% "siempre o casi siempre".

Nuevamente, observamos una diferencia notable entre el personal administrativo y el operativo. Mientras que el personal administrativo no tiene ninguna capacidad de decisión sobre la cantidad de trabajo que tiene, el personal operativo muestra una mayor variabilidad en sus respuestas.

14. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?

Tabla 17 Decisiones relativas 6

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	2.7 %
A menudo	0 %	35.6 %
A veces	0 %	42.5 %
Nunca o casi nunca	50 %	19.2 %

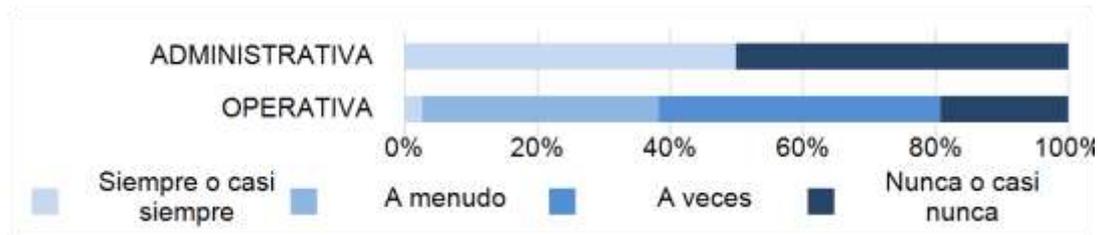


Figura 17 Decisiones relativas 6

El 50% del personal administrativo puede decidir "siempre o casi siempre" sobre la calidad de su trabajo, mientras que el otro 50% "nunca o casi nunca" puede hacerlo. El personal operativo, por su parte, muestra una distribución más variada: un 42.5% puede decidir "a veces" sobre la calidad de su trabajo, un 35.6% "a menudo", un 19.2% "nunca o casi nunca" y un 2.7% "siempre o casi siempre".

En esta ocasión, destaca la alta proporción de personal administrativo que puede decidir sobre la calidad de su trabajo, aunque la mitad de ellos no tiene ninguna potestad en este aspecto. En cuanto al personal operativo, la mayoría tiene al menos cierta capacidad de decisión sobre la calidad de su trabajo, aunque solo un pequeño porcentaje tiene total autonomía.

15. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

Tabla 18 Decisiones relativas 7

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	4.1 %
A menudo	50 %	37 %
A veces	0 %	47.9 %
Nunca o casi nunca	50 %	11 %



Figura 18 Decisiones relativas 7

Un 50% del personal administrativo puede decidir "a menudo" cómo resolver situaciones en su trabajo, mientras que el otro 50% "nunca o casi nunca" puede hacerlo. El personal operativo, por su parte, muestra una distribución más variada: un 47.9% puede decidir "a veces" cómo resolver situaciones, un 37% "a menudo", un 11% "nunca o casi nunca" y un 4.1% "siempre o casi siempre".

16. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?

Tabla 19 Decisiones relativas 8

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	27.4 %
A menudo	0 %	2.7 %
A veces	0 %	27.4 %
Nunca o casi nunca	100 %	39.7 %
No trabajo en turnos rotativos	0 %	2.8 %

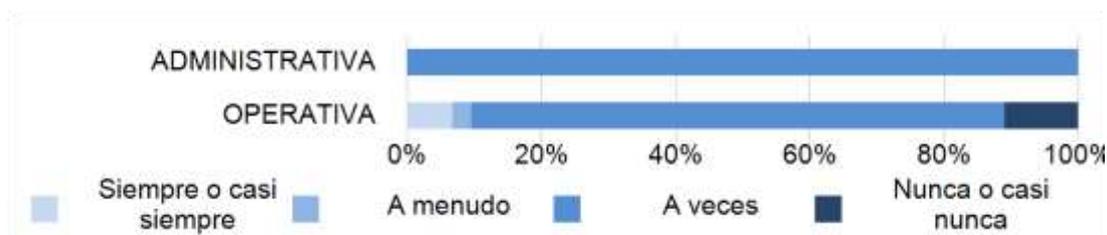


Figura 19 Decisiones relativas 8

El 100% del personal administrativo indica que "nunca o casi nunca" puede decidir sobre sus turnos rotativos. En cuanto al personal operativo, un 39.7% "nunca o casi nunca" puede decidir sobre sus turnos, un 27.4% "siempre o casi siempre", otro 27.4% "a veces", un 2.7% "a menudo" y un 2.8% indica que "no trabaja en turnos rotativos".

En conclusión, la diferencia entre el personal administrativo y el operativo es considerable. Mientras que el personal administrativo no tiene ninguna capacidad de decisión sobre sus turnos rotativos, el personal operativo muestra una mayor variabilidad en sus respuestas.

11.a Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales

Tabla 20 Nivel de participación

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Puedo decidir	0 %	4.1 %
Se me consulta	50 %	9.6 %
Sólo recibo información	50 %	41.1 %
Ninguna participación	0 %	45.2 %

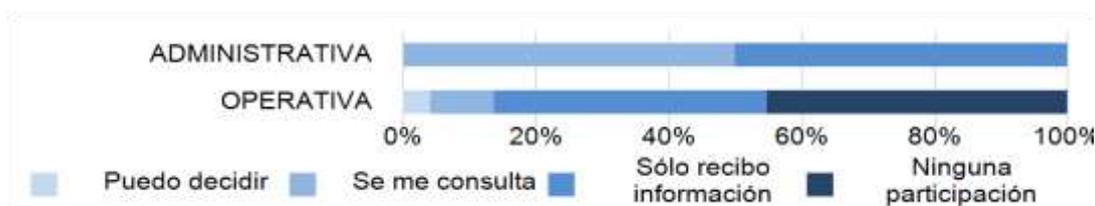


Figura 20 Nivel de participación

En el caso del personal administrativo, un 50% afirma que "se le consulta" sobre estos cambios, mientras que el otro 50% "sólo recibe información". El personal operativo, por su parte, muestra una distribución más variada: un 45.2% afirma que no tiene "ninguna participación" en la introducción de cambios, un 41.1% "sólo recibe información", un 9.6% "se le consulta" y un 4.1% "puede decidir".

Observamos una diferencia notable en el nivel de participación en la introducción de cambios en los equipos entre el personal administrativo y el operativo. Mientras que el personal administrativo tiene al menos la oportunidad de ser consultado, una parte significativa del personal operativo no tiene ninguna participación en estas decisiones

11.b Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar

Tabla 21 Nivel de participación 2

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Puedo decidir	0 %	5.5 %
Se me consulta	50 %	8.2 %
Sólo recibo información	50 %	50.7 %
Ninguna participación	0 %	35.6 %

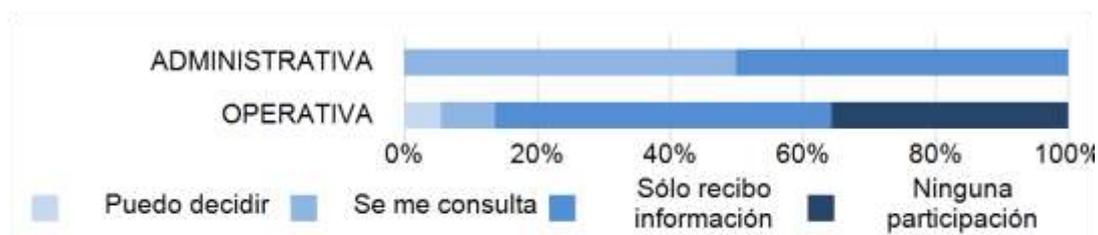


Figura 21 Nivel de participación 2

En el caso del personal administrativo, un 50% afirma que "se le consulta" sobre estos cambios, mientras que el otro 50% "sólo recibe información". El personal operativo, por su parte, muestra una distribución más variada: un 50.7% "sólo recibe información", un 35.6% no tiene "ninguna participación", un 8.2% "se le consulta" y un 5.5% "puede decidir".

11.c Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

Tabla 22 Nivel de participación 3

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Puedo decidir	0 %	1.4 %
Se me consulta	0 %	12.3 %
Sólo recibo información	100 %	69.9 %
Ninguna participación	0 %	16.4 %

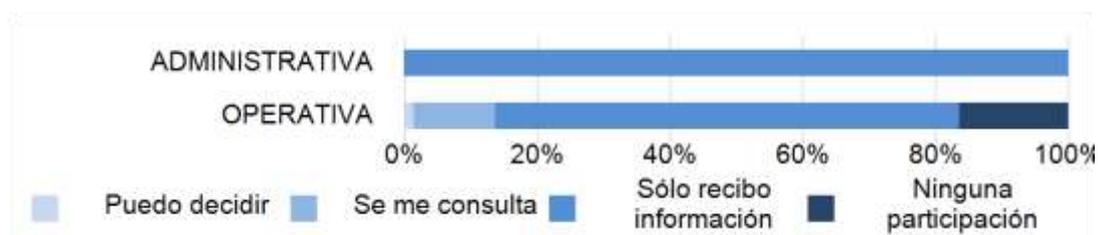


Figura 22 Nivel de participación 3

El 100% del personal administrativo indica que "sólo recibe información" sobre el lanzamiento de nuevos productos o servicios. En cuanto al personal operativo, un 69.9% "sólo recibe información", un 16.4% no tiene "ninguna participación", un 12.3% "se le consulta" y un 1.4% "puede decidir".

En este caso, la participación en el lanzamiento de nuevos productos o servicios es bastante limitada tanto para el personal administrativo como para el operativo. La gran mayoría de ambos grupos solo recibe información, lo que sugiere que no se les consulta ni se les involucra en la toma de decisiones en esta área.

11.d Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

Tabla 23 Nivel de participación 4

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Puedo decidir	0 %	0 %
Se me consulta	0 %	5.5 %
Sólo recibo información	50 %	58.9 %
Ninguna participación	50 %	35.6 %

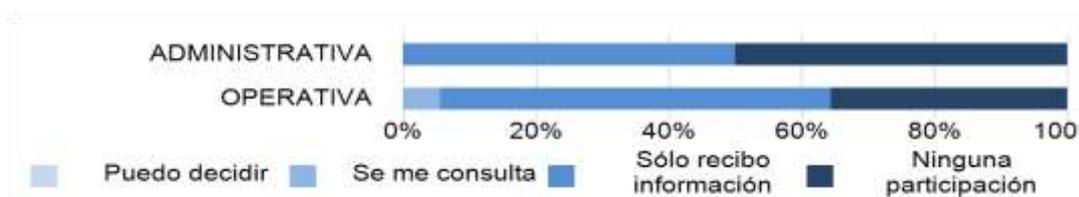


Figura 23 Nivel de participación 4

El 50% del personal administrativo indica que "sólo recibe información" sobre estas reorganizaciones, mientras que el otro 50% no tiene "ninguna participación". En cuanto al personal operativo, un 58.9% "sólo recibe información", un 35.6% no tiene "ninguna participación" y un 5.5% "se le consulta". Ningún miembro del personal operativo puede "decidir" sobre este asunto.

11.e Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores

Tabla 24 Nivel de participación 5

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Puedo decidir	0 %	0 %
Se me consulta	0 %	5.5 %
Sólo recibo información	50 %	58.9 %
Ninguna participación	50 %	35.6 %

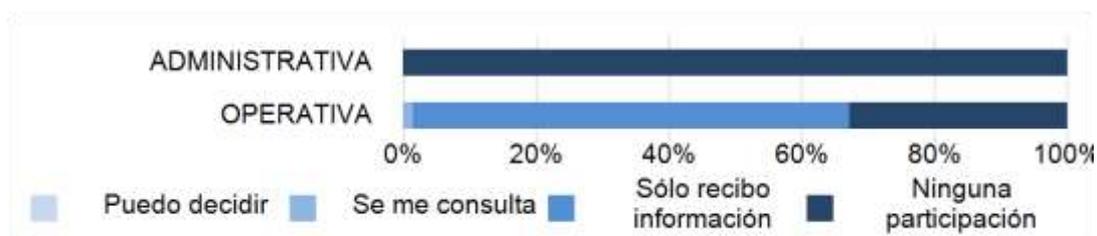


Figura 24 Nivel de participación 5

El 50% del personal administrativo indica que "sólo recibe información" sobre estos cambios, mientras que el otro 50% no tiene "ninguna participación". En cuanto al personal operativo, un 58.9% "sólo recibe información", un 35.6% no tiene "ninguna participación" y un 5.5% "se le consulta". Ningún miembro del personal operativo puede "decidir" sobre este asunto.

Al igual que en la reorganización de departamentos, la participación en los cambios de dirección es muy limitada. La mayoría del personal, tanto administrativo como operativo, solo recibe información o no participa en absoluto en el proceso.

11.f Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados

Tabla 25 Nivel de participación 6

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Puedo decidir	0 %	0 %
Se me consulta	0 %	0 %
Sólo recibo información	50 %	37 %
Ninguna participación	50 %	63 %

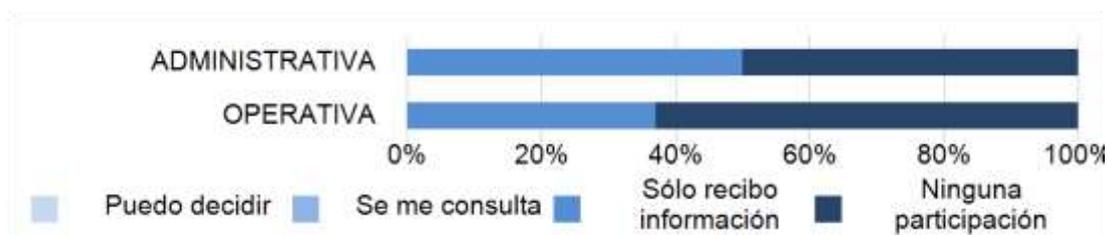


Figura 25 Nivel de participación 6

El 50% del personal administrativo indica que "sólo recibe información" sobre las nuevas contrataciones, mientras que el otro 50% no tiene "ninguna participación". En cuanto al personal operativo, un 37% "sólo recibe información" y un 63% no tiene "ninguna

participación". Ni el personal administrativo ni el operativo tienen la posibilidad de "decidir" o ser "consultados" en este proceso.

La participación en la contratación de nuevos empleados es prácticamente nula tanto para el personal administrativo como para el operativo. La mayoría de ambos grupos o bien solo recibe información sobre las nuevas incorporaciones, o bien no participa en absoluto en el proceso.

**11.g Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:
elaboración de las normas de trabajo**

Tabla 26 Nivel de participación 7

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Puedo decidir	0 %	0 %
Se me consulta	0 %	0 %
Sólo recibo información	50 %	17.8 %
Ninguna participación	50 %	82.2 %

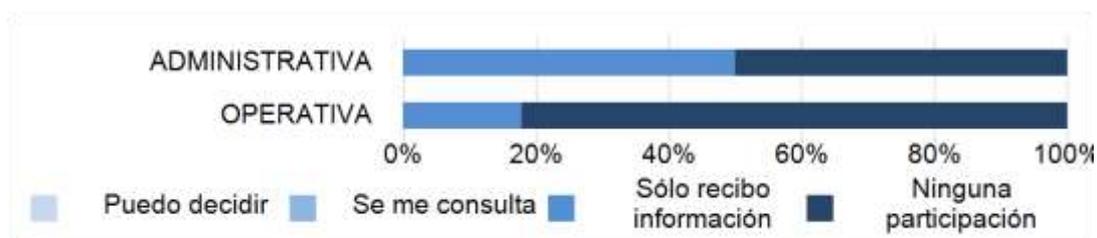


Figura 26 Nivel de participación 7

El 50% del personal administrativo indica que "sólo recibe información" sobre las normas de trabajo, mientras que el otro 50% no tiene "ninguna participación".

En cuanto al personal operativo, un 17.8% "sólo recibe información" y un 82.2% no tiene "ninguna participación". Al igual que en los casos anteriores, ni el personal administrativo ni el operativo pueden "decidir" o ser "consultados" en este proceso.

12.a ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo

Tabla 27 Supervisión

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
No interviene	0 %	1.4 %
Insuficiente	0 %	1.4 %
Adecuada	100 %	60.3 %
Excesiva	0 %	36.9 %

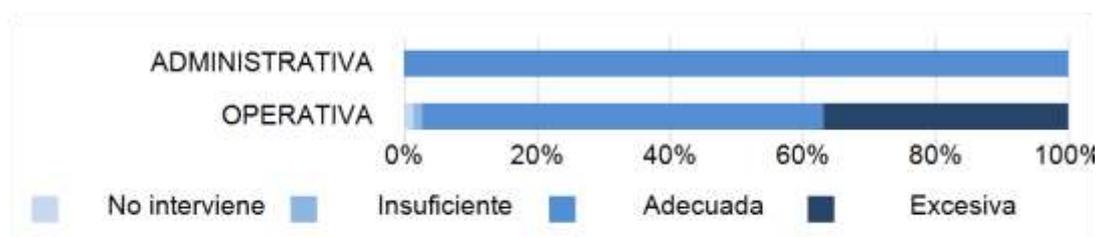


Figura 27 Supervisión

La totalidad (100%) del personal administrativo considera que la supervisión de su superior en este aspecto es "adecuada". En cuanto al personal operativo, un 60.3% la considera "adecuada", un 36.9% "excesiva", un 1.4% "insuficiente" y otro 1.4% indica que "no interviene".

Se observa una clara diferencia en la percepción de la supervisión entre el personal administrativo y el operativo. Mientras que la totalidad del personal administrativo considera adecuada la supervisión recibida en cuanto al método de trabajo, un porcentaje significativo del personal operativo (36.9%) la percibe como excesiva.

12.b ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

Tabla 28 Supervisión 2

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
No interviene	0 %	1.4 %
Insuficiente	0 %	0 %
Adecuada	100 %	61.6 %
Excesiva	0 %	37 %

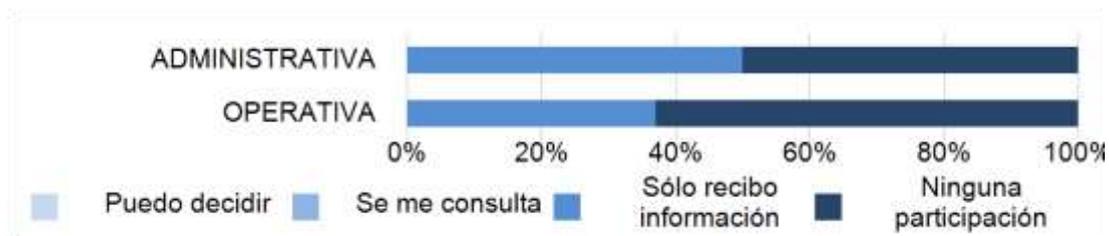


Figura 28 Supervisión 2

La totalidad (100%) del personal administrativo considera que la supervisión de su superior en este aspecto es "adecuada". En cuanto al personal operativo, un 61.6% la considera "adecuada", un 37% "excesiva", un 1.4% indica que "no interviene" y ninguno la considera "insuficiente".

12.c ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

Tabla 29 Supervisión 3

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
No interviene	0 %	1.4 %
Insuficiente	0 %	4.1 %
Adecuada	50 %	68.5 %
Excesiva	50 %	26 %

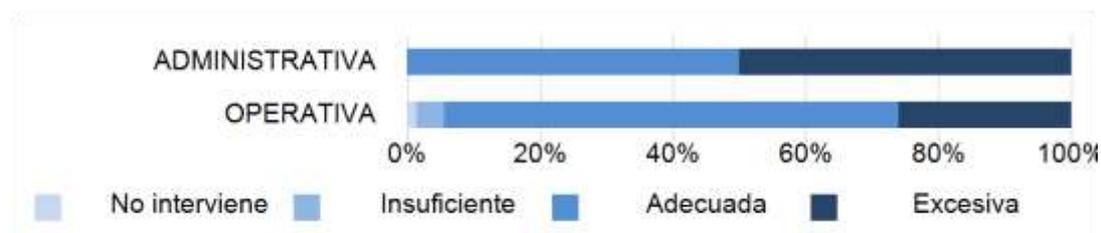


Figura 29 Supervisión 3

El 50% del personal administrativo considera que la supervisión de su superior en este aspecto es "adecuada" y el otro 50% la considera "excesiva". En cuanto al personal operativo, un 68.5% la considera "adecuada", un 26% "excesiva", un 4.1% "insuficiente" y un 1.4% indica que "no interviene".

En esta pregunta, se observa una diferencia notable con respecto a las anteriores. Si bien la mayoría del personal operativo (68.5%) considera adecuada la supervisión del ritmo de trabajo, un porcentaje considerable del personal administrativo (50%) la percibe como excesiva.

12.d ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado

Tabla 30 Supervisión 4

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
No interviene	0 %	5.5 %
Insuficiente	0 %	8.2 %
Adecuada	50 %	82.2 %
Excesiva	50 %	4.1 %

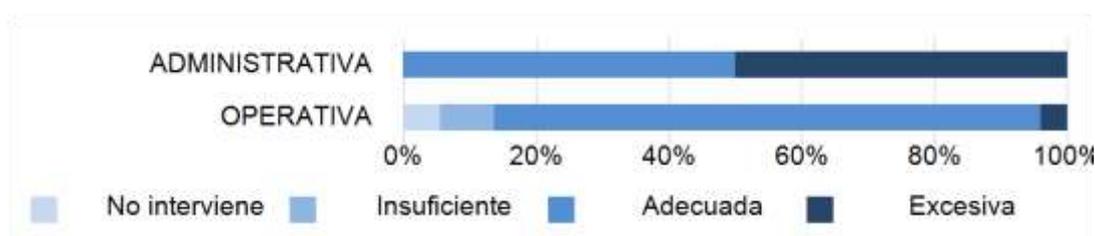


Figura 30 Supervisión 4

El 50% del personal administrativo considera que la supervisión de su superior en este aspecto es "adecuada" y el otro 50% la considera "excesiva". En cuanto al personal operativo, un 82.2% la considera "adecuada", un 8.2% "insuficiente", un 5.5% indica que "no interviene" y un 4.1% la considera "excesiva".

13.a ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación

Tabla 31 Posibilidades de formación

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
No hay información	0 %	15.1 %
Insuficiente	0 %	8.2 %
Es adecuada	100 %	76.7 %



Figura 31 Posibilidades de formación

La totalidad (100%) del personal administrativo considera que la información recibida en este aspecto es "adecuada". En cuanto al personal operativo, un 76.7% la considera "adecuada", un 15.1% indica que "no hay información" y un 8.2% la considera "insuficiente".

En este caso, se observa una diferencia notable entre el personal administrativo y el operativo en cuanto a la percepción sobre la información recibida sobre las posibilidades de formación. Mientras que la totalidad del personal administrativo la considera adecuada, un porcentaje significativo del personal operativo (15.1%) afirma que no recibe información al respecto y un 8.2% la considera insuficiente

13.b ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre lossiguientes aspectos? Las posibilidades de promoción

Tabla 32 Posibilidades de promoción

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
No hay información	0 %	45.2 %
Insuficiente	0 %	9.6 %
Es adecuada	100 %	45.2 %



Figura 32 Posibilidades de promoción

La totalidad (100%) del personal administrativo considera que la información recibida en este aspecto es "adecuada". En cuanto al personal operativo, un 45.2% la considera

"adecuada", mientras que otro 45.2% indica que "no hay información" y un 9.6% la considera "insuficiente".

En esta pregunta, se observa una diferencia aún más marcada que en la anterior entre el personal administrativo y el operativo en cuanto a la percepción sobre la información recibida sobre las posibilidades de promoción.

Mientras que la totalidad del personal administrativo la considera adecuada, la mitad del personal operativo (45.2%) afirma no recibir información alguna sobre este aspecto.

13.c ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción

Tabla 33 Posibilidades de promoción 2

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
No hay información	50 %	52.1 %
Insuficiente	0 %	9.6 %
Es adecuada	50 %	38.3 %



Figura 33 Posibilidades de promoción 2

El 50% del personal administrativo considera que la información recibida en este aspecto es "adecuada", mientras que el otro 50% indica que "no hay información". En cuanto al personal operativo, un 38.3% la considera "adecuada", un 52.1% indica que "no hay información" y un 9.6% la considera "insuficiente".

13.d ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

Tabla 34 Situación de la empresa

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
No hay información	0 %	24.7 %
Insuficiente	0 %	37 %
Es adecuada	100 %	38.3 %



Figura 34 Situación de la empresa

La totalidad (100%) del personal administrativo considera que la información recibida en este aspecto es "adecuada". En cuanto al personal operativo, un 38.3% la considera "adecuada", un 37% la considera "insuficiente" y un 24.7% indica que "no hay información".

14.a Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

Tabla 35 Funciones y competencias

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Muy clara	50 %	23.3 %
Clara	50 %	63 %
Poco clara	0 %	13.7 %
Nada clara	0 %	0 %

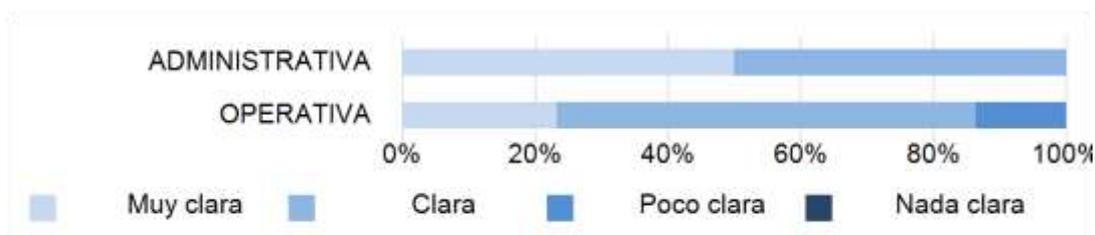


Figura 35 Funciones y competencias

El 50% del personal administrativo considera que la información recibida en este aspecto es "muy clara" y el otro 50% la considera "clara". En cuanto al personal operativo, un 63% la considera "clara", un 23.3% "muy clara" y un 13.7% "poco clara".

En general, la información sobre las tareas a realizar parece ser clara para ambos grupos, aunque con una ligera diferencia en la percepción del grado de claridad.

Mientras que el personal administrativo se divide equitativamente entre "muy clara" y "clara", el personal operativo tiende a considerarla más "clara" que "muy clara". Esto podría indicar que, si bien comprenden sus tareas, podrían beneficiarse de una mayor precisión o detalle en las instrucciones. Es positivo que ningún trabajador considere la información sobre sus tareas como "nada clara".

14.b Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

Tabla 36 Procedimiento de trabajo

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Muy clara	50 %	16.4 %
Clara	50 %	53.4 %
Poco clara	0 %	26 %
Nada clara	0 %	4.2 %

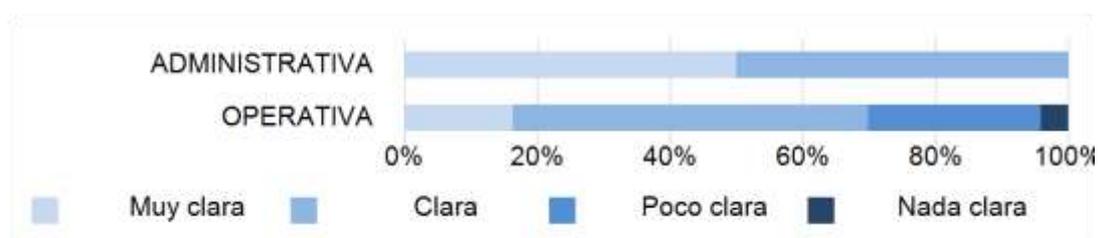


Figura 36 Procedimiento de trabajo

El 50% del personal administrativo considera que la información recibida en este aspecto es "muy clara" y el otro 50% la considera "clara". En cuanto al personal operativo, un 53.4% la considera "clara", un 26% "poco clara", un 16.4% "muy clara" y un 4.2% "nada clara".

14.c Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

Tabla 37 Cantidad de trabajo

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Muy clara	50 %	23.3 %
Clara	50 %	38.4 %
Poco clara	0 %	28.8 %
Nada clara	0 %	9.5 %

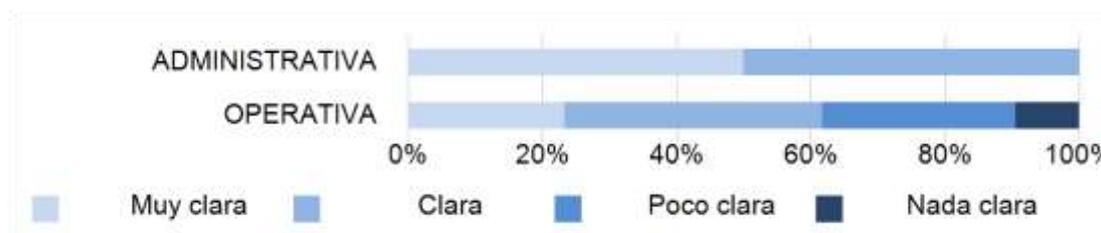


Figura 37 Cantidad de trabajo

El 50% del personal administrativo considera que la información recibida en este aspecto es "muy clara" y el otro 50% la considera "clara". En cuanto al personal operativo, un 38.4% la considera "clara", un 28.8% "poco clara", un 23.3% "muy clara" y un 9.5% "nada clara".

Nuevamente, se observa una diferencia significativa entre la percepción del personal administrativo y el operativo. Mientras que la totalidad del personal administrativo considera "clara" o "muy clara" la información sobre la cantidad de trabajo esperada, un porcentaje importante del personal operativo (38.3%) la encuentra "poco clara" o "nada clara".

14.d Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas

Tabla 38 Calidad de trabajo

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Muy clara	50 %	35.6 %
Clara	50 %	28.8 %
Poco clara	0 %	9.6 %
Nada clara	0 %	26 %

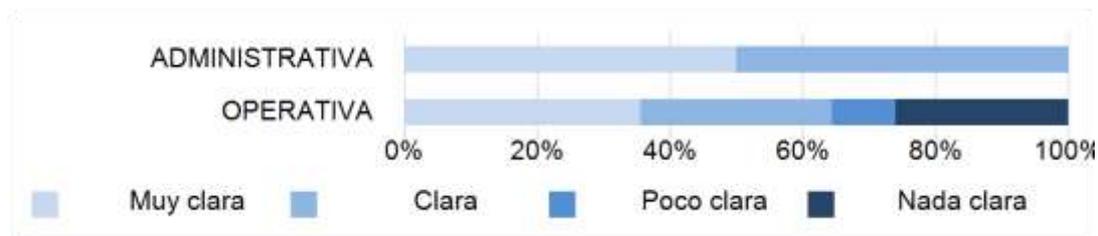


Figura 38 Calidad de trabajo

El 50% del personal administrativo considera que la información recibida en este aspecto es "muy clara" y el otro 50% la considera "clara". En cuanto al personal operativo, un 35.6% la considera "muy clara", un 28.8% "clara", un 9.6% "poco clara" y un 26% "nada clara".

Una vez más, se observa una diferencia importante en la percepción del personal administrativo y el operativo. Mientras que la totalidad del personal administrativo considera "clara" o "muy clara" la información sobre la calidad de trabajo esperada, un porcentaje significativo del personal operativo (35.6%) la encuentra "poco clara" o "nada clara".

14.e Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo

Tabla 39 Tiempo de trabajo

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Muy clara	50 %	27.4 %
Clara	50 %	34.2 %
Poco clara	0 %	28.8 %
Nada clara	0 %	9.6 %

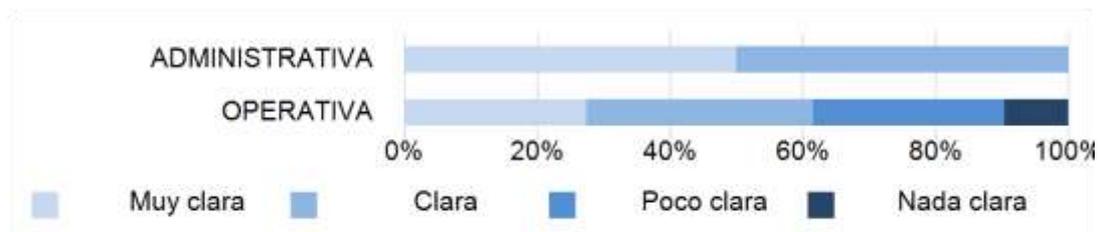


Figura 39 Tiempo de trabajo

El 50% del personal administrativo considera que la información recibida en este aspecto es "muy clara" y el otro 50% la considera "clara". En cuanto al personal operativo, un 34.2% la considera "clara", un 28.8% "poco clara", un 27.4% "muy clara" y un 9.6% "nada clara".

Al igual que en las preguntas anteriores, se observa una diferencia en la percepción del personal administrativo y el operativo.

Mientras que la totalidad del personal administrativo considera "clara" o "muy clara" la información sobre el tiempo asignado para realizar su trabajo, un porcentaje considerable del personal operativo (38.4%) la encuentra "poco clara" o "nada clara".

14.f Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

Tabla 40 Responsabilidad en el trabajo

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Muy clara	50 %	11 %
Clara	50 %	37 %
Poco clara	0 %	32.9 %
Nada clara	0 %	19.1 %

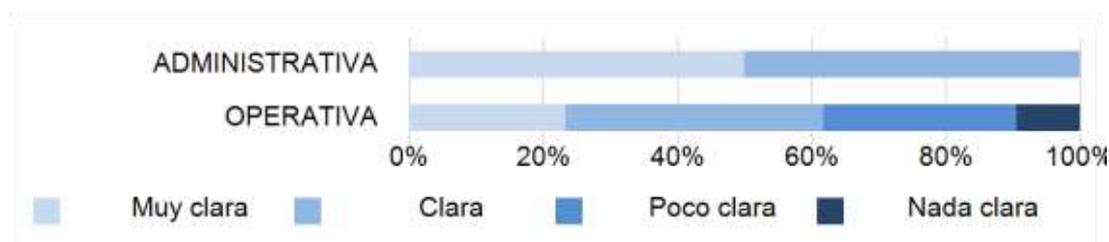


Figura 40 Responsabilidad en el trabajo

El 50% del personal administrativo considera que la información recibida en este aspecto es "muy clara" y el otro 50% la considera "clara". En cuanto al personal operativo, un 37% la considera "clara", un 32.9% "poco clara", un 19.1% "nada clara" y un 11% "muy clara".

15.a Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

Tabla 41 Falta de recursos

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	1.4 %
A menudo	0 %	58.9 %
A veces	0 %	19.2 %
Nunca o casi nunca	100 %	20.5 %

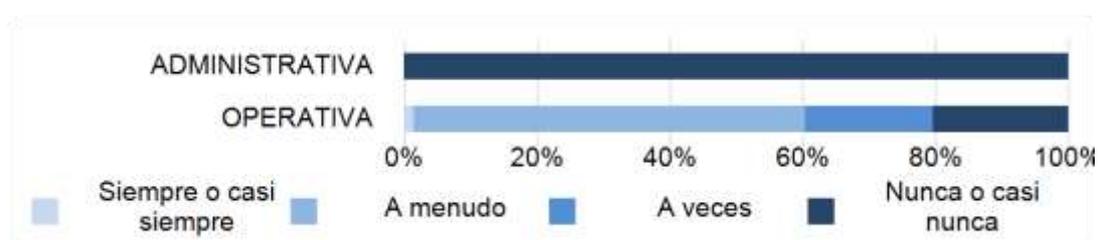


Figura 41 Falta de recursos

La totalidad (100%) del personal administrativo afirma que "nunca o casi nunca" se encuentra con esta situación. En cuanto al personal operativo, un 58.9% afirma que "a menudo" le faltan recursos para realizar su trabajo, un 19.2% que "a veces" le ocurre y un 20.5% que "nunca o casi nunca". Solo un 1.4% dice que le ocurre "siempre o casi siempre".

En este punto, la diferencia entre la percepción del personal administrativo y el operativo es abismal.

15.b Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

Tabla 42 Optimización de procesos

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	23.3 %
A menudo	0 %	8.2 %
A veces	0 %	23.3 %
Nunca o casi nunca	100 %	45.2 %

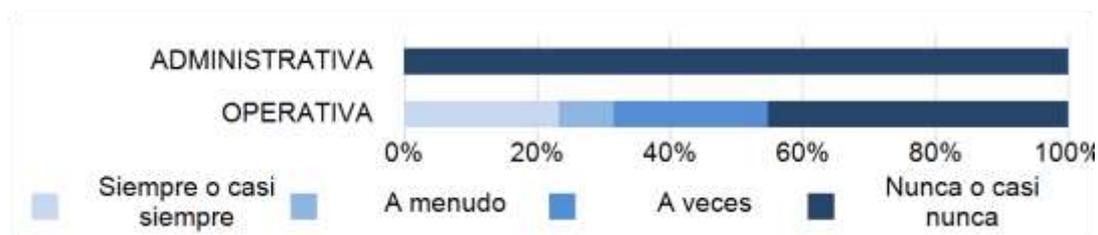


Figura 42 Optimización de procesos

La totalidad (100%) del personal administrativo afirma que "nunca o casi nunca" se encuentra con esta situación. En cuanto al personal operativo, un 45.2% afirma que "nunca o casi nunca" se salta los métodos de trabajo establecidos, un 23.3% que lo hace "a veces", otro 23.3% "siempre o casi siempre" y un 8.2% "a menudo".

Si bien la diferencia entre el personal administrativo y el operativo no es tan marcada como en la pregunta anterior, sigue siendo significativa.

Mientras que el personal administrativo no se ve obligado a saltarse los métodos de trabajo establecidos, más de la mitad del personal operativo (54.8%) admite tener que hacerlo con cierta frecuencia ("a veces", "a menudo" o "siempre o casi siempre").

15.c Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...

Tabla 43 Toma de decisiones dentro del trabajo

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	21.9 %
A menudo	0 %	4.1 %
A veces	0 %	13.7 %
Nunca o casi nunca	100 %	60.3 %

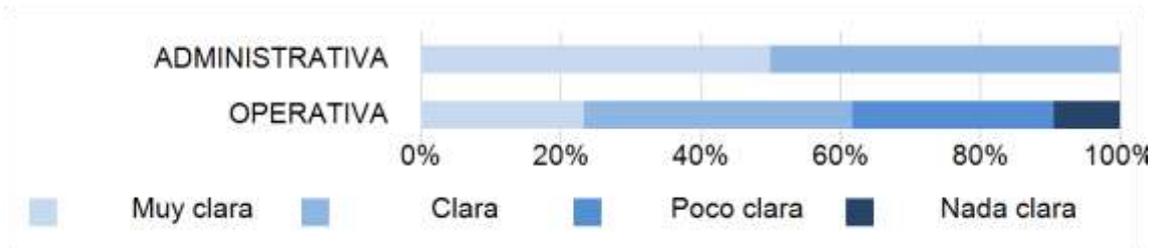


Figura 43 Toma de decisiones dentro del trabajo

A totalidad (100%) del personal administrativo afirma que "nunca o casi nunca" se encuentra con esta situación. En cuanto al personal operativo, un 60.3% afirma que "nunca o casi nunca" se ve obligado a realizar acciones que le generan un conflicto moral, un 21.9% dice que ocurre "siempre o casi siempre", un 13.7% "a veces" y un 4.1% "a menudo".

Mientras que el personal administrativo no parece enfrentarse a dilemas morales en su trabajo, un porcentaje considerable del personal operativo (39.7%) admite tener que realizar acciones que le generan conflicto moral con cierta frecuencia.

15.d Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes indicaciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

Tabla 44 Contradicciones

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	1.4 %
A menudo	0 %	5.5 %
A veces	50 %	24.7 %
Nunca o casi nunca	50 %	68.4 %

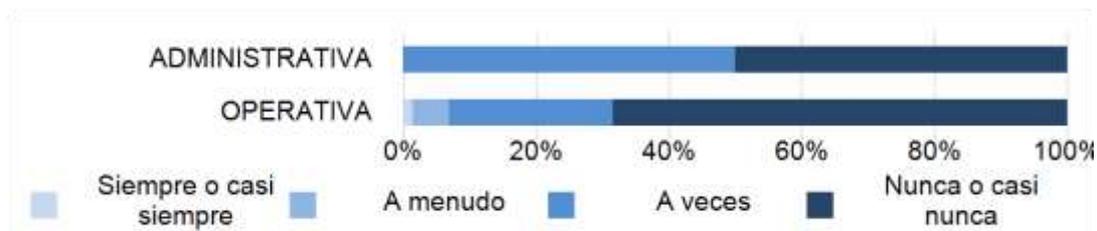


Figura 44 Contradicciones

El 50% del personal administrativo afirma que "nunca o casi nunca" recibe instrucciones contradictorias, mientras que el otro 50% afirma recibirlas "a veces". En cuanto al personal operativo, un 68.4% afirma que "nunca o casi nunca" recibe instrucciones contradictorias, un 24.7% que las recibe "a veces", un 5.5% "a menudo" y un 1.4% "siempre o casi siempre".

En este caso, aunque la diferencia no es tan pronunciada como en otras preguntas, sí se observa que el personal administrativo experimenta una mayor frecuencia de instrucciones contradictorias en comparación con el personal operativo. Mientras que la mitad del personal administrativo se ve expuesto a esta situación al menos "a veces", la gran mayoría del personal operativo (68.4%) afirma que "nunca o casi nunca" recibe instrucciones contradictorias.

15.e Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

Tabla 45 Trabajo fuera de funciones

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	0 %
A menudo	0 %	0 %
A veces	50 %	42.5 %
Nunca o casi nunca	50 %	57.5 %

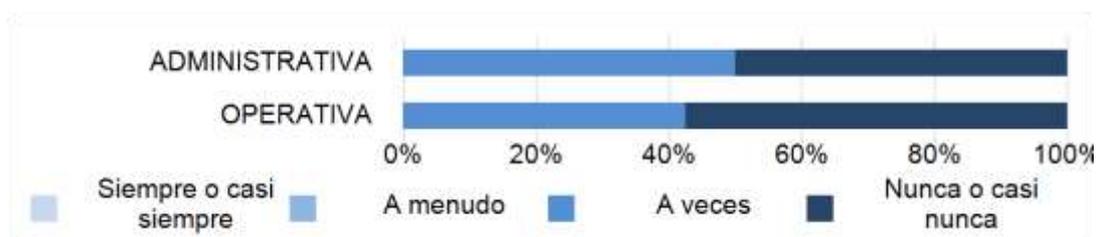


Figura 45 Trabajo fuera de funciones

El 50% del personal administrativo afirma que "nunca o casi nunca" se le exige asumir responsabilidades que no le corresponden, mientras que el otro 50% afirma que esto ocurre "a

veces". En cuanto al personal operativo, un 57.5% afirma que "nunca o casi nunca" se le exige asumir responsabilidades ajenas a su puesto, mientras que un 42.5% afirma que esto ocurre "a veces".

16.a Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores

Tabla 46 Apoyo laboral

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	100 %	6.8 %
A menudo	0 %	16.4 %
A veces	0 %	64.4 %
Nunca o casi nunca	0 %	12.4 %
No tengo, no hay otras personas	0 %	0 %

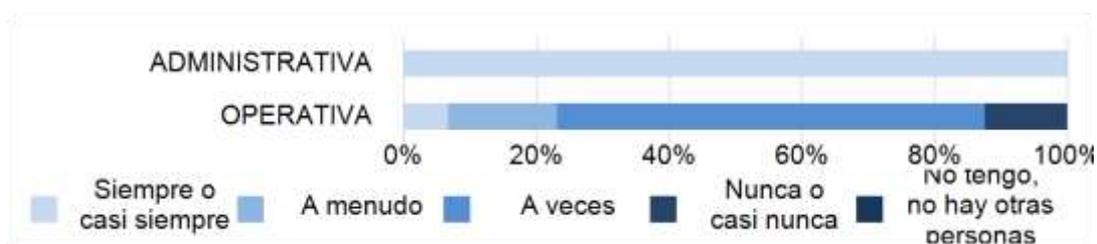


Figura 46 Apoyo laboral

El 100% del personal administrativo afirma que recibe apoyo de sus superiores "siempre o casi siempre". En contraste, solo un 6.8% del personal operativo siente ese apoyo "siempre o casi siempre". Un 16.4% lo percibe "a menudo", un 64.4% "a veces" y un 12.4% "nunca o casi nunca". Salta a la vista la enorme diferencia entre la percepción del personal administrativo y el operativo en cuanto al apoyo recibido por sus superiores. Mientras que el personal administrativo se siente completamente respaldado, la gran mayoría del personal operativo (93.2%) no percibe ese apoyo de forma constante.

16.b Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros

Tabla 47 Compañerismo laboral

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	100 %	8.2 %
A menudo	0 %	61.6 %
A veces	0 %	6.8 %
Nunca o casi nunca	0 %	21.9 %
No tengo, no hay otras personas	0 %	1.5 %

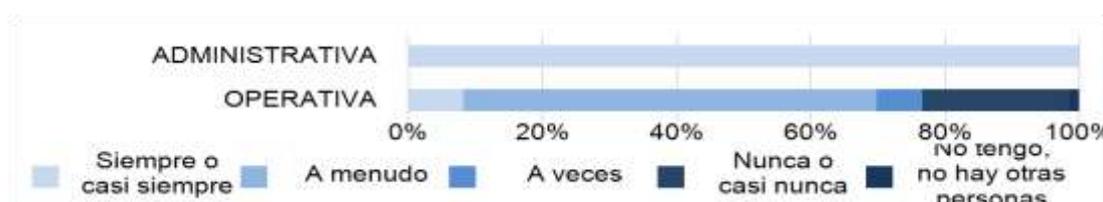


Figura 47 Compañerismo laboral

El **100%** del personal administrativo afirma recibir apoyo de sus compañeros "siempre o casi siempre". En el caso del personal operativo, la situación es más diversa: un **61.6%** afirma recibir apoyo "a menudo", un **21.9%** "nunca o casi nunca", un **8.2%** "siempre o casi siempre" y un **6.8%** "a veces".

Al igual que con el apoyo de los superiores, la percepción del apoyo entre compañeros también difiere significativamente entre el personal administrativo y el operativo.

16.c Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados

Tabla 48 Empatía laboral

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	52.1 %
A menudo	0 %	13.7 %
A veces	0 %	26 %
Nunca o casi nunca	0 %	5.5 %
No tengo, no hay otras personas	50 %	2.7 %

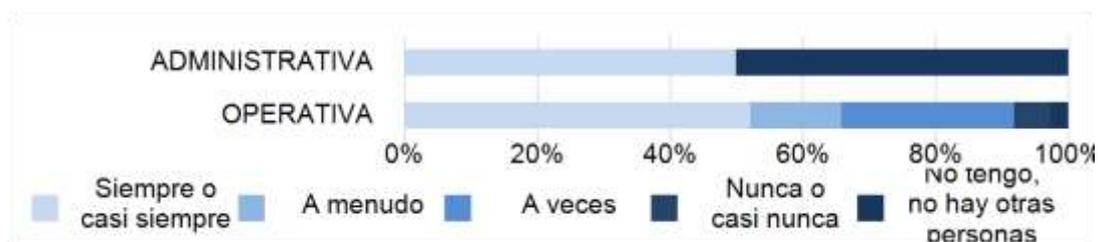


Figura 48 Empatía laboral

El 50% del personal administrativo afirma recibir apoyo de sus subordinados "siempre o casi siempre", mientras que el otro 50% indica que "no tiene subordinados". En cuanto al personal operativo, un 52.1% afirma recibir apoyo "siempre o casi siempre", un 26% "a veces", un 13.7% "a menudo", un 5.5% "nunca o casi nunca" y un 2.7% "no tiene subordinados".

16.d Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa

Tabla 49 Empatía laboral 2

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	30.1 %
A menudo	50 %	50.7 %
A veces	0 %	12.3 %
Nunca o casi nunca	0 %	5.5 %
No tengo, no hay otras personas	0 %	1.4 %

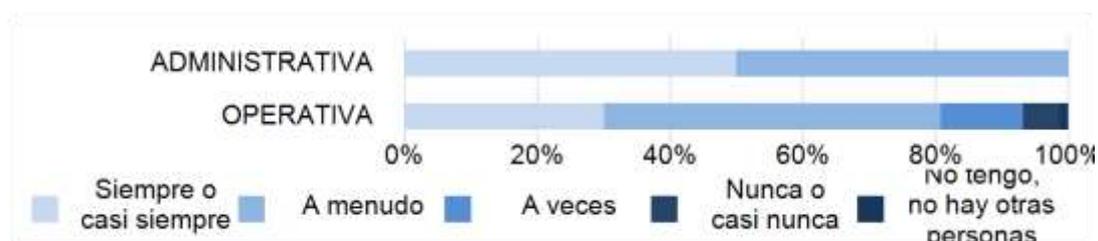


Figura 49 Empatía laboral 2

Tanto el personal administrativo como el operativo reportan tener acceso a apoyo para tareas difíciles, sin que ninguno de los grupos muestre respuestas significativas para "Nunca o casi nunca". El personal operativo reporta un acceso ligeramente más frecuente a la ayuda (80.8% "Siempre/A menudo") en comparación con el personal administrativo (50% "Siempre o casi siempre" y 50% "A menudo"), posiblemente debido a diferentes estilos de trabajo o dinámicas de equipo. Los bajos porcentajes para las respuestas "A veces" y "Nunca" refuerzan la disponibilidad general de apoyo.

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

Tabla 50 Relaciones laborales

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Buenas	100 %	32.9 %
Regulares	0 %	50.7 %
Malas	0 %	4.1 %
No tengo compañeros	0 %	12.3 %

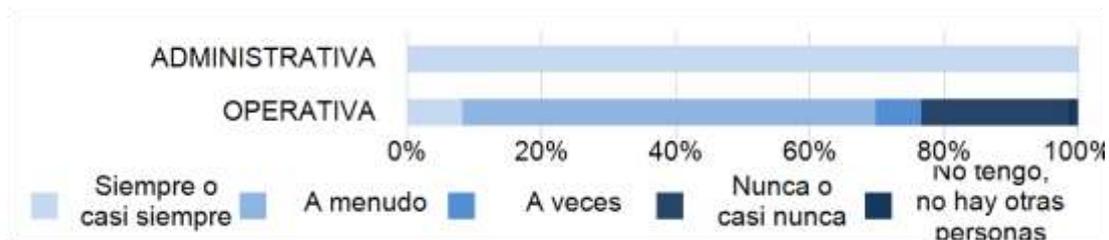


Figura 50 Relaciones laborales

El personal administrativo reporta relaciones "Buenas" en un 100%, mientras que el personal operativo muestra una percepción más diversa: 32.9% "Buenas", 50.7% "Regulares" y 4.1% "Malas". Un 12.3% del personal operativo indica no tener compañeros. La diferencia entre ambos grupos sugiere posibles variaciones en la dinámica de trabajo o en el tamaño de los equipos.

18.a Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

Tabla 51 Conflictos interpersonales

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Raras veces	100 %	21.9 %
Con frecuencia	0 %	35.6 %
Constantemente	0 %	5.5 %
No existen	0 %	37 %

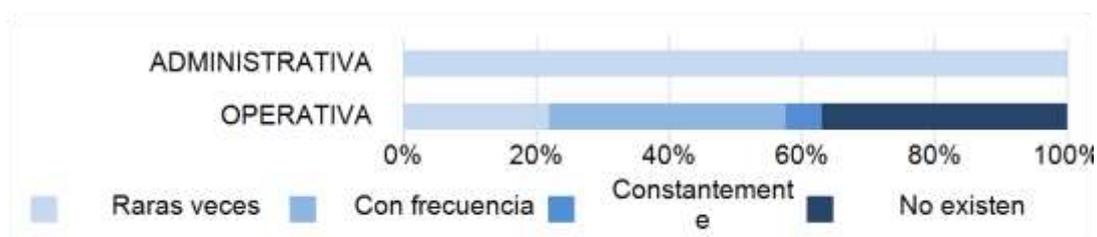


Figura 51 Conflictos interpersonales

El personal administrativo reporta que los conflictos interpersonales ocurren "Raras veces" (100%), mientras que en el personal operativo las respuestas son más variadas: 21.9% "Raras veces", 35.6% "Con frecuencia", 5.5% "Constantemente" y 37% "No existen". La diferencia sugiere una mayor incidencia de conflictos en el ámbito operativo.

18.b Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

Tabla 52 Violencia laboral

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Raras veces	0 %	8.2 %
Con frecuencia	0 %	26 %
Constantemente	0 %	20.5 %
No existen	100 %	45.3 %

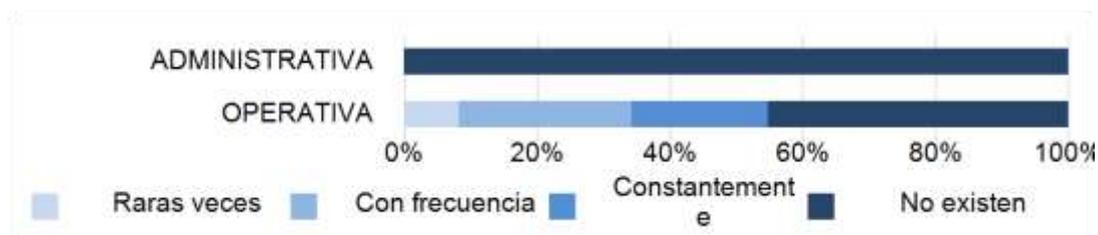


Figura 52 *Violencia laboral*

El personal administrativo reporta que no existen situaciones de violencia física (100%). En el área operativa, un 45.3% reporta que no existen, mientras que un 54.7% reporta que sí ocurren, con frecuencias que van desde "Raras veces" (8.2%) hasta "Constantemente" (20.5%). La diferencia resalta la presencia de violencia física en el ámbito operativo, ausente en el administrativo.

18.c Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)

Tabla 53 *Violencia psicológica*

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Raras veces	0 %	16.4 %
Con frecuencia	0 %	30.1 %
Constantemente	0 %	21.9 %
No existen	100 %	31.6 %

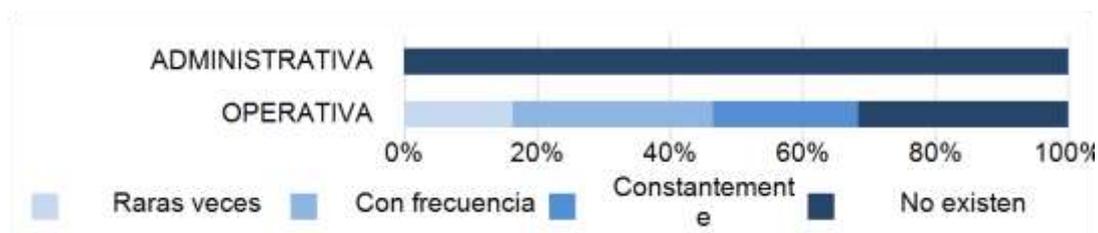


Figura 53 *Violencia psicológica*

El personal administrativo reporta que no existen situaciones de violencia psicológica (100%). En el área operativa, un 31.6% reporta que no existen, mientras que un 68.4% reporta

que sí ocurren, con frecuencias que van desde "Raras veces" (16.4%) hasta "Constantemente" (21.9%). La diferencia, similar al caso de la violencia física, indica la presencia de violencia psicológica en el ámbito operativo, ausente en el administrativo.

18.d Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

Tabla 54 Acoso sexual

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Raras veces	0 %	34.2 %
Con frecuencia	0 %	34.2 %
Constantemente	0 %	4.1 %
No existen	100 %	27.5 %

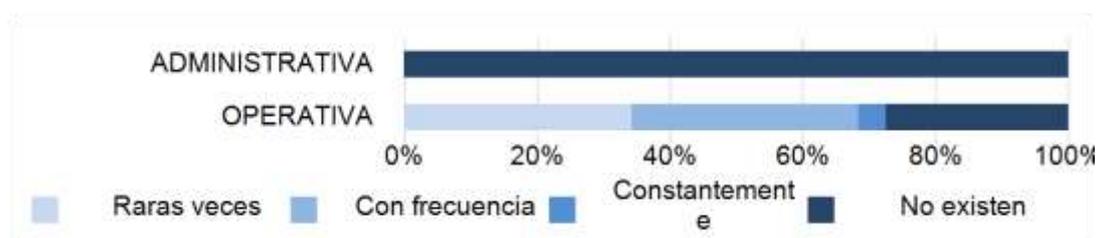


Figura 54 Acoso sexual

El personal administrativo reporta que no existen situaciones de acoso sexual (100%). En cambio, el personal operativo reporta una presencia significativa de acoso sexual: 27.5% "No existen", 34.2% "Raras veces", 34.2% "Con frecuencia" y 4.1% "Constantemente". La diferencia subraya la existencia de acoso sexual en el ámbito operativo, un problema ausente en las respuestas del personal administrativo.

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

Tabla 55 Conflictos

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0 %	9.6 %

Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	50 %	8.2 %
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	0 %	38.4 %
No lo sé	50 %	43.8 %

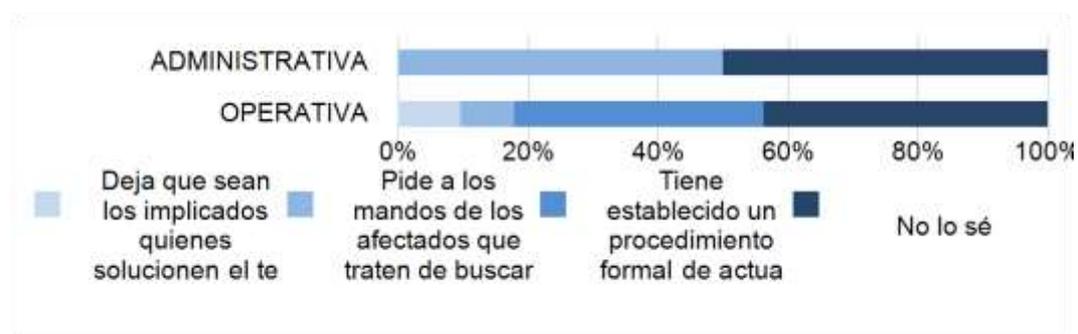


Figura 55 Conflictos

El personal administrativo se divide entre "Pide a los mandos..." (50%) y "No lo sé" (50%), mientras que el personal operativo muestra una distribución más variada: 9.6% "Deja que sean los implicados...", 8.2% "Pide a los mandos...", 38.4% "Tiene establecido un procedimiento..." y 43.8% "No lo sé".

20. ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?

Tabla 56 Discriminación

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	11 %
A menudo	0 %	2.7 %
A veces	50 %	26 %
Nunca	50 %	60.3 %

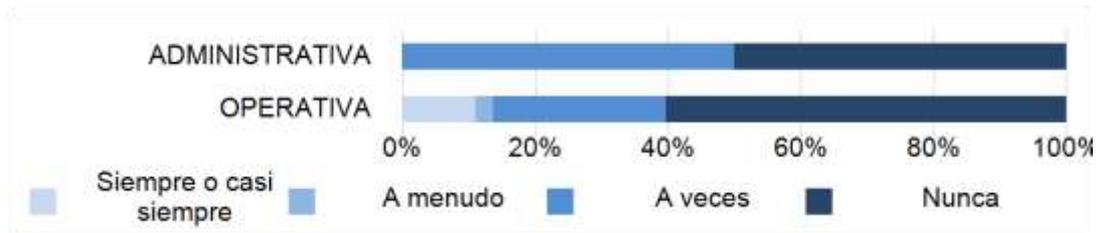


Figura 56 Discriminación

El personal administrativo se divide entre quienes reportan sentir discriminación "A veces" (50%) y "Nunca" (50%). En el personal operativo, la mayoría (60.3%) reporta "Nunca" sentir discriminación, mientras que un 26% reporta "A veces", un 11% "Siempre o casi siempre" y un 2.7% "A menudo". La diferencia principal radica en la mayor proporción de respuestas "Nunca" en el grupo operativo.

21. A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)?

Tabla 57 Desarrollo de jornada

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	20.5 %
A menudo	50 %	19.2 %
A veces	0 %	39.7 %
Nunca o casi nunca	0 %	20.6 %

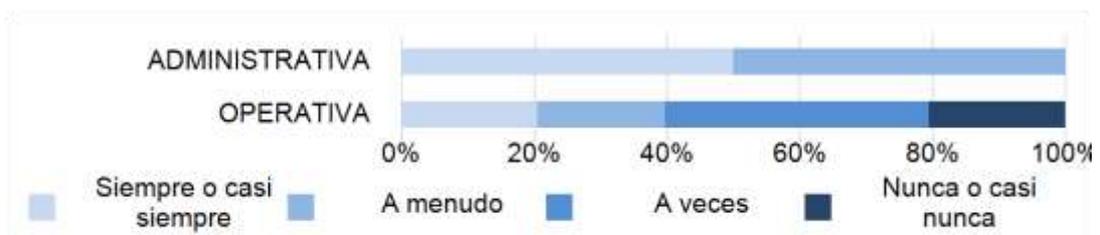


Figura 57 Desarrollo de jornada

El personal administrativo reporta mantener una atención exclusiva "Siempre o casi siempre" (50%) o "A menudo" (50%). El personal operativo, por otro lado, muestra una distribución más diversa: 20.5% "Siempre o casi siempre", 19.2% "A menudo", 39.7% "A veces" y 20.6% "Nunca o casi nunca".

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

Tabla 58 Atención

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Muy alta	100 %	31.5 %
Alta	0 %	52.1 %
Media	0 %	9.6 %
Baja	0 %	6.8 %
Muy baja	0 %	0 %

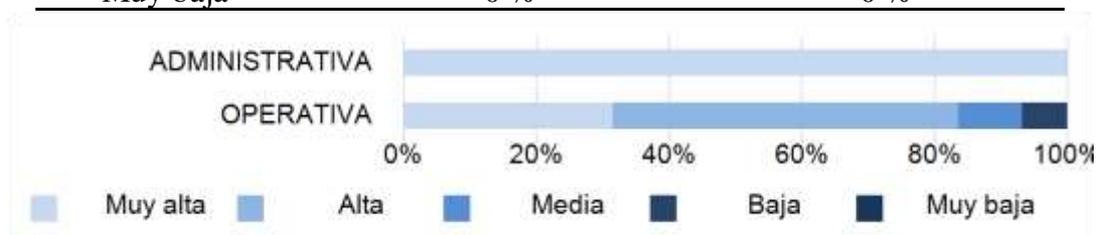


Figura 58 Atención

El 100% del personal administrativo considera que la atención requerida para su trabajo es "Muy alta". En el caso del personal operativo, la percepción es más distribuida: 31.5% "Muy alta", 52.1% "Alta", 9.6% "Media" y 6.8% "Baja". La diferencia clave es la concentración de respuestas "Muy alta" en el grupo administrativo, mientras que en el operativo predomina "Alta".

23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?

Tabla 59 Tiempo para trabajo

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	37 %

A menudo	0 %	45.2 %
A veces	0 %	13.7 %
Nunca o casi nunca	50 %	4.1 %

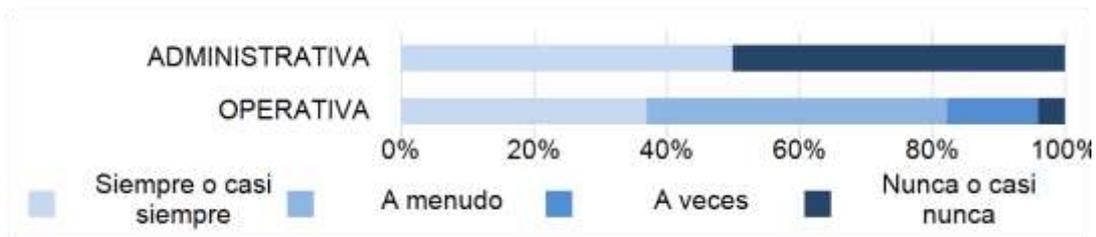


Figura 59 Tiempo para trabajo

En cuanto a la suficiencia del tiempo para realizar el trabajo, el personal administrativo se divide entre "Siempre o casi siempre" (50%) y "Nunca o casi nunca" (50%), lo que indica una polarización en la percepción del tiempo. En el personal operativo, la mayoría (45.2%) considera que el tiempo es suficiente "A menudo", seguido de un 37% que indica "Siempre o casi siempre". Un 13.7% responde "A veces" y solo un 4.1% "Nunca o casi nunca". La diferencia principal radica en la mayor satisfacción con el tiempo disponible en el grupo operativo, mientras que en el administrativo hay una división entre extremos.

b. ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?

Tabla 60 Ejecución de tareas

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	47.9 %
A menudo	0 %	11 %
A veces	50 %	38.4 %
Nunca o casi nunca	50 %	2.7 %

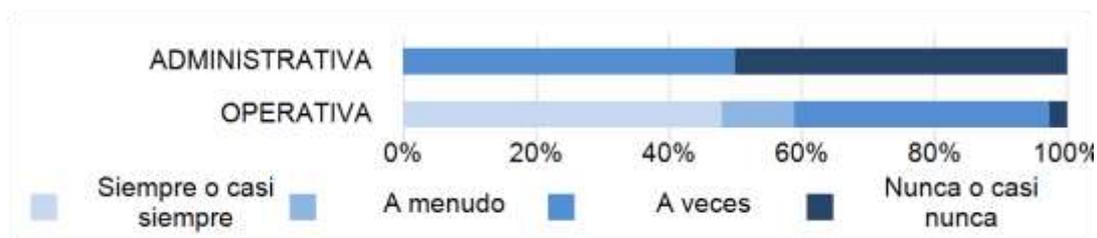


Figura 60 Ejecución de tareas

La tabla muestra que la necesidad de trabajar con rapidez es mucho más frecuente en el personal operativo. Mientras que en el administrativo la mitad indica que esto ocurre "A veces" y la otra mitad "Nunca o casi nunca", en el operativo un 47.9% dice que "Siempre o casi siempre" trabajan con rapidez, y un 38.4% "A veces". Esto sugiere una mayor presión por la velocidad en las tareas del personal operativo.

23. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

Tabla 61 Ritmo de trabajo

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	15.1 %
A menudo	0 %	28.8 %
A veces	50 %	52.1 %
Nunca o casi nunca	0 %	4%



Figura 61 Ritmo de trabajo

El personal administrativo se divide entre quienes aceleran el ritmo de trabajo "Siempre o casi siempre" (50%) y "A veces" (50%). En el personal operativo, la respuesta más frecuente es "A veces" (52.1%), seguida de "A menudo" (28.8%). Un 15.1% indica "Siempre o casi siempre" y un 4% "Nunca o casi nunca". La diferencia principal radica en la mayor frecuencia de aceleración del ritmo de trabajo en el personal administrativo.

24. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

Tabla 62 Ritmo de trabajo 2

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	15.1 %
A menudo	0 %	28.8 %
A veces	50 %	52.1 %
Nunca o casi nunca	0 %	4 %



Figura 62 Ritmo de trabajo 2

Los trabajadores operativos reportan una mayor necesidad de acelerar su ritmo de trabajo que los administrativos. La mitad de los administrativos indican que nunca o casi nunca necesitan acelerar su ritmo, mientras que la otra mitad lo hace a veces. En contraste, solo un pequeño porcentaje de los operativos (4%) nunca o casi nunca acelera su ritmo, mientras que la mayoría lo hace con cierta frecuencia (a veces 52.1%, a menudo 28.8%, o siempre 15.1%). Esta diferencia sugiere que las demandas de trabajo y la presión por la velocidad son mayores para los roles operativos.

25. En general, ¿la cantidad de trabajo que tienes es?

Tabla 63 Cantidad de trabajo

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Excesiva	0 %	4.1 %
Elevada	100 %	38.4 %
Adecuada	0 %	49.3 %
Escasa	0 %	8.2 %
Muy escasa	0 %	0 %

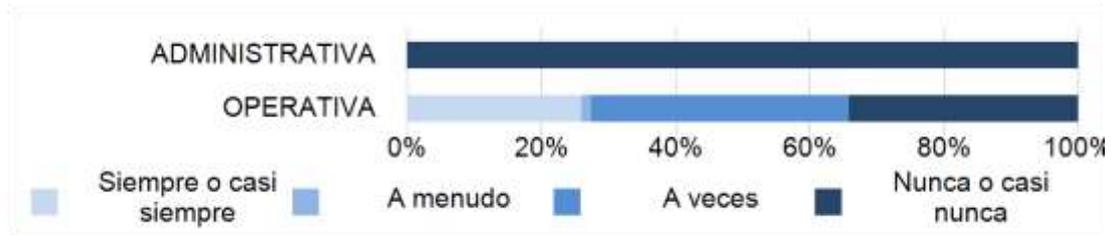


Figura 63 Cantidad de trabajo

Todos los administrativos perciben su cantidad de trabajo como elevada, mientras que la percepción de los operativos es más diversa. Casi la mitad (49.3%) de los operativos la considera adecuada, un 38.4% la considera elevada, un pequeño porcentaje (8.2%) la considera escasa y un 4.1% la considera excesiva. Ningún trabajador, ni administrativo ni operativo, percibe su cantidad de trabajo como muy escasa.

26. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

Tabla 64 Multitarea

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	5.5 %
A menudo	50 %	19.2 %
A veces	50 %	52.1 %
Nunca o casi nunca	0 %	23.2 %

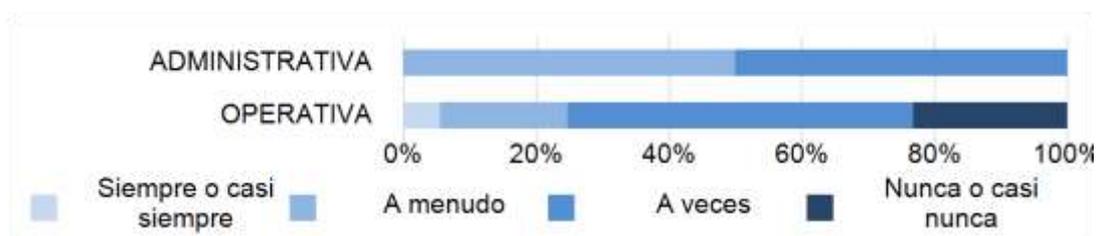


Figura 64 Multitarea

La multitarea es más común entre los trabajadores operativos que entre los administrativos. Mientras que la mitad de los administrativos la realizan a menudo y la otra mitad a veces, la mayoría de los operativos (52.1%) la realizan a veces, un 23.2% nunca o casi nunca.

nunca, un 19.2% a menudo y un 5.5% siempre o casi siempre. Ningún administrativo reporta realizar multitarea siempre o casi siempre.

27. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

Tabla 65 Dificultad de trabajo

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	1.4 %
A menudo	0 %	4.1 %
A veces	50 %	43.8 %
Nunca o casi nunca	50 %	50.7 %

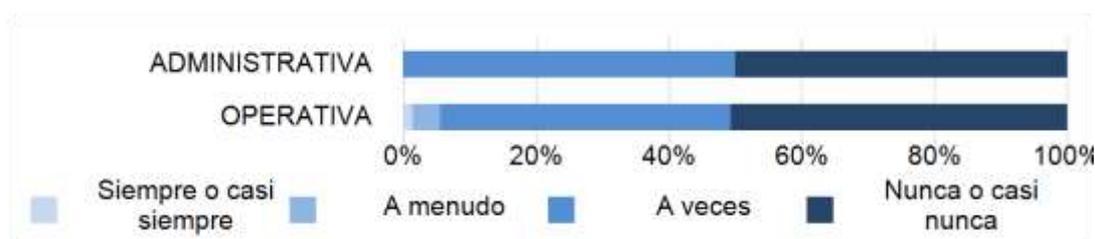


Figura 65 Dificultad de trabajo

La tabla muestra diferencias en la frecuencia con la que el personal administrativo y operativo deben acelerar el ritmo de trabajo. La mitad del personal administrativo (50%) lo hace "Siempre o casi siempre" y la otra mitad "A veces". En cambio, para el personal operativo la respuesta más frecuente es "A veces" (52.1%), seguida de "A menudo" (28.8%). Esto indica que la necesidad de acelerar el ritmo es más común y regular en el personal administrativo, mientras que en el operativo es más circunstancial.

28. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

Tabla 66 Ayuda en el trabajo

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	2.7 %
A menudo	0 %	11 %

A veces	100 %	34.2 %
Nunca o casi nunca	0 %	52.1 %

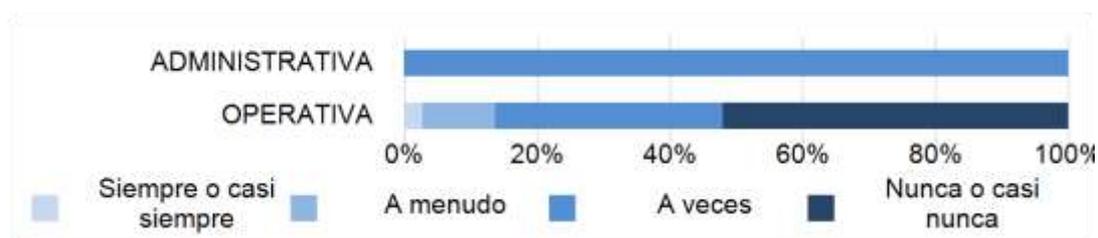


Figura 66 Dificultad de trabajo

Todos los administrativos (100%) reportan necesitar ayuda o consejo con tareas difíciles a veces. En cambio, la mayoría de los operativos (52.1%) indican que nunca o casi nunca necesitan ayuda, mientras que un 34.2% la necesita a veces. Un pequeño porcentaje de operativos necesita ayuda con más frecuencia: un 11% a menudo y un 2.7% siempre o casi siempre.

29. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

Tabla 67 Tareas extras

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	6.8 %
A menudo	0 %	20.5 %
A veces	100 %	38.4 %
Nunca o casi nunca	0 %	34.3 %

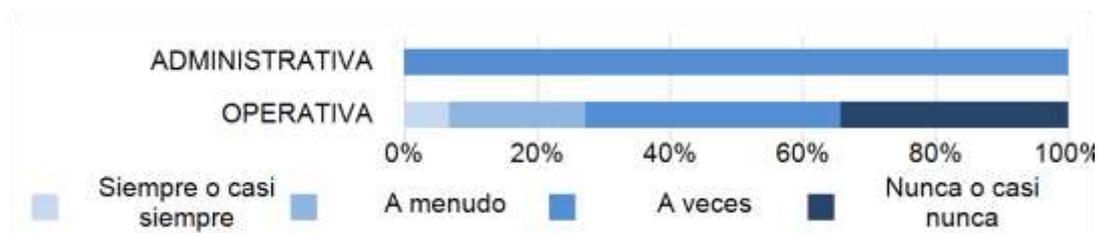


Figura 67 Tareas extras

Todos los administrativos (100%) indican que a veces tienen que interrumpir su tarea para realizar otra no prevista. En el caso de los operativos, la distribución es más variada: un 38.4% reporta interrupciones a veces, un 34.3% nunca o casi nunca, un 20.5% a menudo y un 6.8% siempre o casi siempre.

30. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

Tabla 68 Interrupciones

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	26 %
A menudo	0 %	1.4 %
A veces	0 %	38.4 %
Nunca o casi nunca	100 %	34.2 %

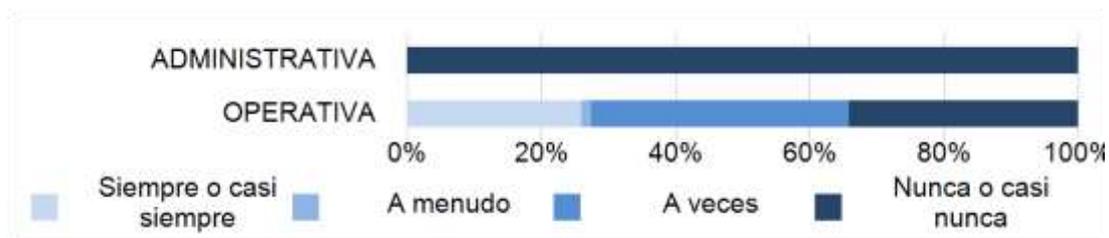


Figura 68 Interrupciones

La gran mayoría del personal administrativo (100%) reporta que las interrupciones nunca o casi nunca alteran seriamente la ejecución de su trabajo. En contraste, la respuesta más frecuente para el personal operativo es que las interrupciones a veces alteran su trabajo (38.4%), seguido de nunca o casi nunca (34.2%). Un porcentaje significativo de operativos (26%) reporta que las interrupciones siempre o casi siempre afectan su trabajo, lo que marca una diferencia importante con el personal administrativo.

31. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

Tabla 69 Carga laboral

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	4.1 %
A menudo	0 %	8.2 %
A veces	0 %	8.2 %
Nunca o casi nunca	100 %	79.5 %

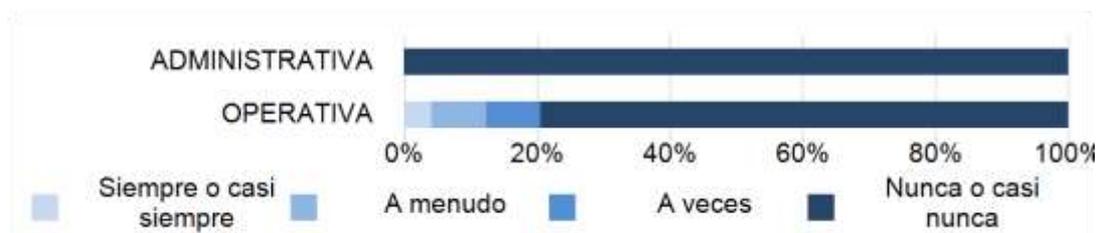


Figura 69 Carga laboral

La tabla muestra una clara diferencia en la percepción de la carga laboral entre el personal administrativo y operativo. Mientras que la totalidad (100%) del personal administrativo reporta que la cantidad de trabajo "Nunca o casi nunca" es irregular e imprevisible, en el personal operativo la respuesta mayoritaria (79.5%) también es "Nunca o casi nunca", pero existen porcentajes menores que indican que sí experimentan irregularidad: 4.1% "Siempre o casi siempre", 8.2% "A menudo" y 8.2% "A veces".

33.a En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

Tabla 70 Autoeducación

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	11 %
A menudo	50 %	0 %
A veces	0 %	53.4 %
Nunca o casi nunca	50 %	35.6 %

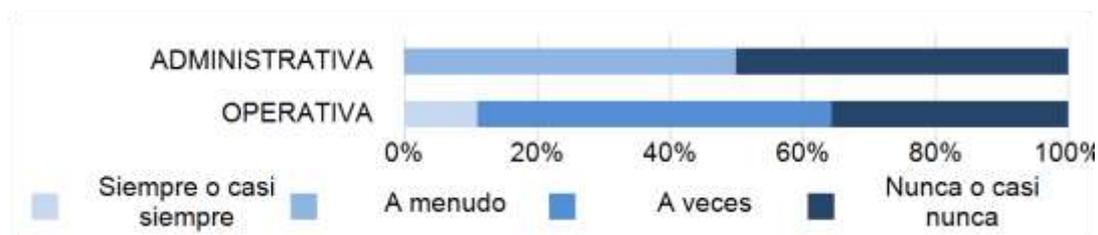


Figura 70 Autoeducación

La necesidad de aprender cosas o métodos nuevos en el trabajo difiere entre el personal administrativo y operativo. La mitad del personal administrativo (50%) reporta que esto ocurre "A menudo", mientras que la otra mitad (50%) indica "Nunca o casi nunca". En el personal operativo, la respuesta más frecuente es "A veces" (53.4%), seguida de "Nunca o casi nunca" (35.6%) y "Siempre o casi siempre" (11%).

33.b En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

Tabla 71 Adaptabilidad

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	30.1 %
A menudo	50 %	9.6 %
A veces	50 %	39.7 %
Nunca o casi nunca	0 %	20.6 %

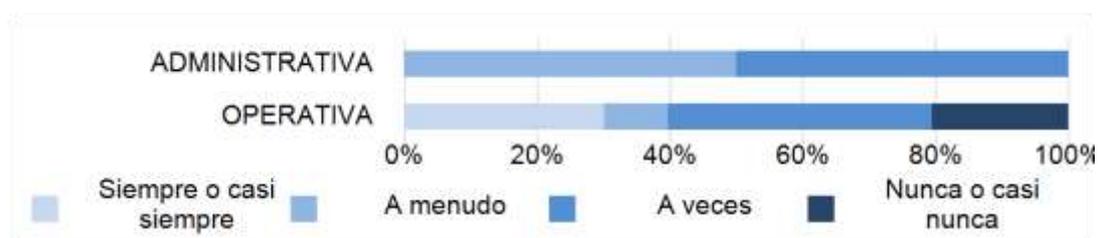


Figura 71 Adaptabilidad

La necesidad de adaptarse a nuevas situaciones es más frecuente en el personal operativo. Un 30.1% de este grupo indica que se adapta a nuevas situaciones "Siempre o casi siempre", mientras que en el personal administrativo la adaptación se divide entre "A menudo" (50%) y "A veces" (50%). Esto sugiere una mayor exigencia de flexibilidad y adaptación en el trabajo del personal operativo.

33.c En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas

Tabla 72 Iniciativa

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	31.5 %
A menudo	50 %	11 %
A veces	50 %	23.3 %
Nunca o casi nunca	0 %	34.2 %

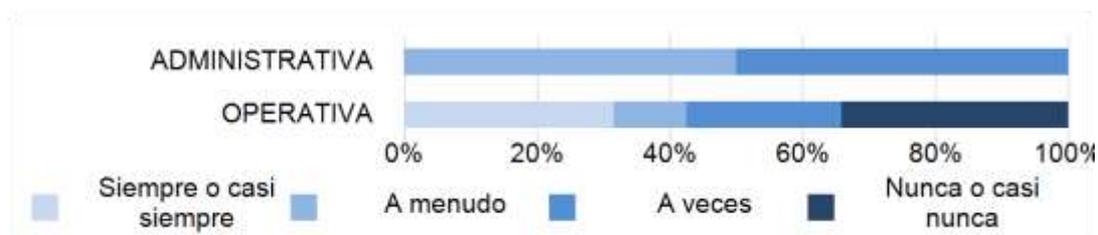


Figura 72 Iniciativa

Se muestra que el personal operativo tiene mucha más probabilidad de tomar iniciativas "Siempre o casi siempre" (31.5%) en comparación con el personal administrativo (0%). El personal administrativo, por otro lado, reporta una división equitativa (50%) entre tomar iniciativas "A menudo" y "A veces". En contraste, el personal operativo reporta con mayor frecuencia "Nunca o casi nunca" tomar iniciativas (34.2%), en comparación con el 0% del personal administrativo.

33.d En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

Tabla 73 Buena memoria

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	100 %	34.2 %
A menudo	0 %	54.8 %
A veces	0 %	6.8 %
Nunca o casi nunca	0 %	4.2 %



Figura 73 Buena memoria

La buena memoria es esencial para el personal administrativo (100% "siempre o casi siempre"), mientras que, para el personal operativo, aunque importante ("a menudo" en el 54.8% de los casos), no es tan crítica.

33.e En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

Tabla 74 Creatividad

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	12.3 %
A menudo	0 %	21.9 %
A veces	50 %	35.6 %
Nunca o casi nunca	0 %	30.2 %

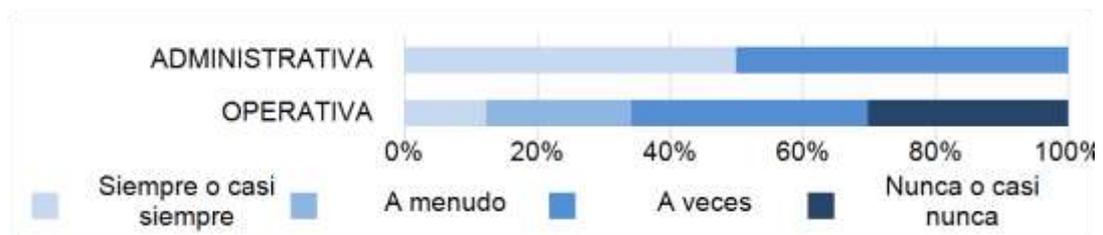


Figura 74 Creatividad

La creatividad se requiere con mayor frecuencia en el trabajo administrativo (50% "siempre o casi siempre") en comparación con el operativo (12.3%). Mientras que la mitad del personal administrativo usa la creatividad a veces, un 30.2% del personal operativo indica que casi nunca la necesita. Esto sugiere que la creatividad es una habilidad más demandada en roles administrativos.

33.f En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

Tabla 75 Atención al cliente

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	100 %	5.5 %
A menudo	0 %	1.4 %
A veces	0 %	42.5 %
Nunca o casi nunca	0 %	50.6 %

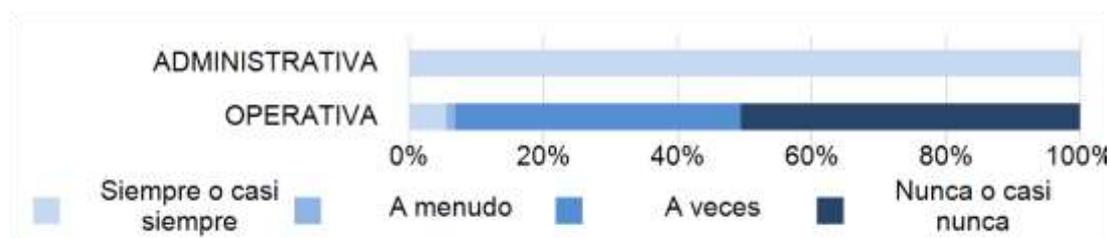


Figura 75 Atención al cliente

El trato directo con personas externas es una constante para el personal administrativo (100% "siempre o casi siempre"), mientras que para el personal operativo es mucho menos frecuente, con la mayoría (50.6%) indicando que "nunca o casi nunca" lo hacen. Esto marca una clara diferencia en la orientación de ambos roles: el administrativo enfocado al cliente externo y el operativo a tareas internas.

34.a En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

Tabla 76 Emociones

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	1.4 %
A menudo	0 %	2.7 %
A veces	50 %	56.2 %
Nunca o casi nunca	0 %	26 %
No tengo, no trato	0 %	13.7 %

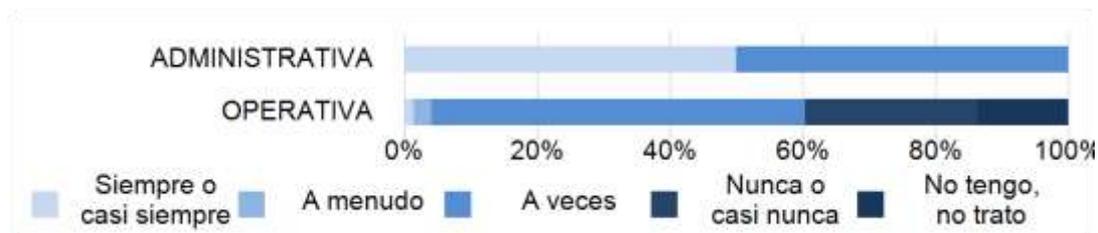


Figura 76 Emociones

Ocultar las emociones ante los superiores es significativamente más común en el personal administrativo (50% "siempre o casi siempre") que en el operativo (1.4%). La respuesta más frecuente en el personal operativo es "a veces" (56.2%), y un considerable 13.7% indica no tener superiores o no tratar con ellos. Esto sugiere una dinámica de relación jerárquica diferente entre ambos roles, con mayor necesidad de gestionar las emociones en el ámbito administrativo.

34.b En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados

Tabla 77 Emociones 2

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	1.4 %
A menudo	0 %	32.9 %
A veces	0 %	6.8 %
Nunca o casi nunca	0 %	45.2 %

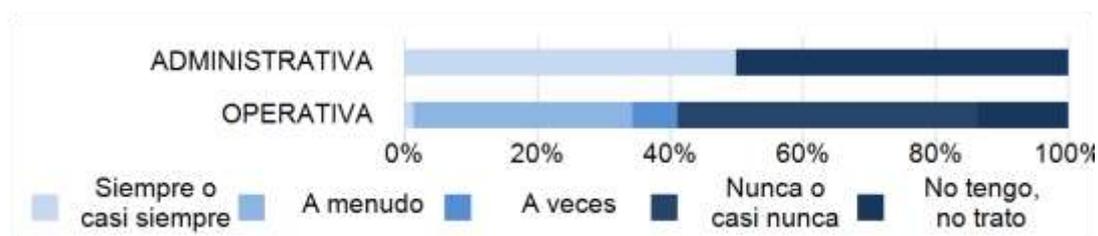


Figura 77 Emociones 2

El personal administrativo tiende a ocultar sus emociones ante subordinados con mayor frecuencia (50% "siempre o casi siempre") que el personal operativo (1.4%), que mayormente "nunca o casi nunca" lo hace (45.2%). Un porcentaje significativo de ambos grupos no tiene subordinados (50% y 13.7% respectivamente).

34.c En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus compañeros de trabajo

Tabla 78 Emociones 3

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	1.4 %
A menudo	0 %	27.4 %
A veces	50 %	9.6 %
Nunca o casi nunca	0 %	49.3 %
No tengo, no trato	0 %	12.3 %

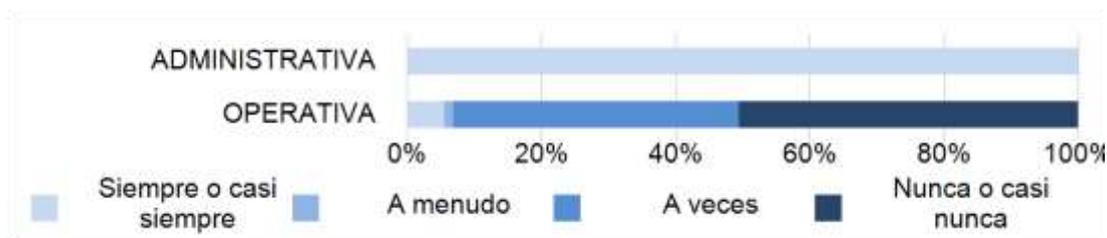


Figura 78 Emociones 3

Ocultar las emociones ante los compañeros de trabajo es más común en el personal administrativo (50% "siempre o casi siempre") que en el operativo (1.4%). En contraste, casi la mitad del personal operativo "nunca o casi nunca" oculta sus emociones (49.3%). Un pequeño porcentaje de personal operativo (12.3%) reporta no tener o no tratar con compañeros. Estos datos sugieren diferentes dinámicas interpersonales en el entorno laboral entre ambos roles.

34.d En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

Tabla 79 Emociones 4

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	27.4 %
A menudo	0 %	0 %
A veces	50 %	28.8 %
Nunca o casi nunca	0 %	23.3 %
No tengo, no trato	0 %	20.5 %

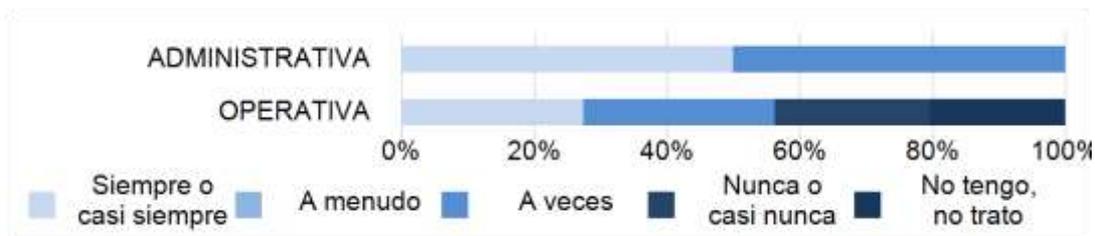


Figura 79 Emociones 4

La mitad del personal administrativo (50%) reporta ocultar sus emociones "siempre o casi siempre" ante personas externas a la empresa, una práctica considerablemente más frecuente que en el personal operativo (27.4%). Mientras que la otra mitad del personal administrativo lo hace "a veces", un 23.3% del personal operativo "nunca o casi nunca" oculta sus emociones en estas interacciones. Un 20.5% del personal operativo indican no tener contacto con personas externas.

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?

Tabla 80 Emociones 5

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	23.3 %
A menudo	50 %	6.8 %

A veces	0 %	9.6 %
Nunca o casi nunca	50 %	60.3 %

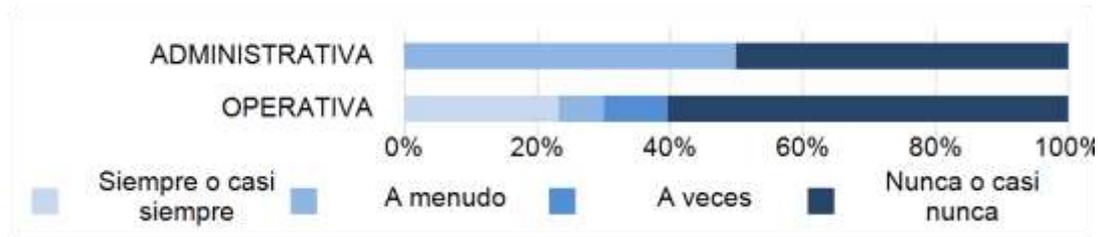


Figura 80 Emociones 5

La exposición a situaciones emocionalmente impactantes en el trabajo difiere significativamente entre el personal administrativo y operativo. Mientras que la mayoría del personal operativo (60.3%) "nunca o casi nunca" se ve afectado, la mitad del personal administrativo reporta que esto ocurre "a menudo" y la otra mitad "nunca o casi nunca". Un 23.3% del personal operativo, en contraste, experimenta estas situaciones "siempre o casi siempre". Esto sugiere que la naturaleza del trabajo operativo conlleva una mayor exposición a factores emocionalmente desafiantes.

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

Tabla 81 Problemas emocionales

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	2.7 %
A menudo	0 %	1.4 %
A veces	50 %	5.5 %
Nunca o casi nunca	50 %	90.4 %

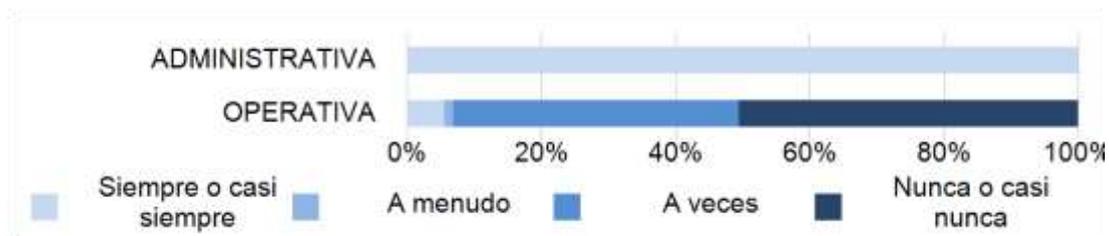


Figura 81 Problemas emocionales

La expectativa de responder a los problemas emocionales de clientes externos es significativamente mayor para el personal administrativo que para el operativo. La mitad del personal administrativo (50%) indica que esto se espera "a veces", mientras que la gran mayoría del personal operativo (90.4%) responde "nunca o casi nunca".

37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:

Tabla 82 Rutina

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
No	50 %	46.6 %
A veces	50 %	23.3 %
Bastante	0 %	26 %
Mucho	0 %	4.1 %

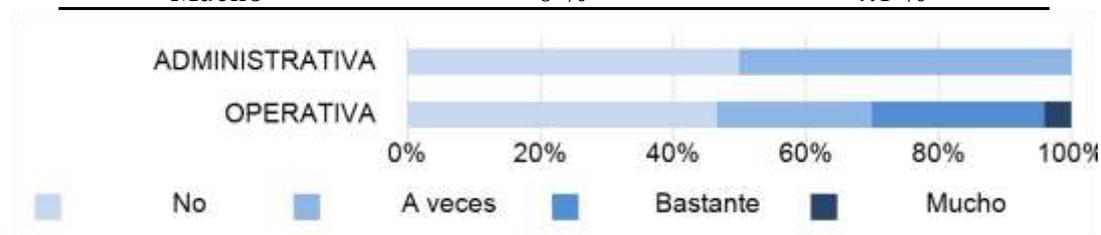


Figura 82 Rutina

La percepción de la rutina en el trabajo es similar entre el personal administrativo y operativo, con cerca de la mitad en ambos grupos (50% y 46.6% respectivamente) indicando que su trabajo no es rutinario. Sin embargo, la otra mitad del personal administrativo lo considera "a veces" rutinario, mientras que en el grupo operativo las respuestas "bastante" (26%) y "mucho" (4.1%) son más frecuentes que "a veces" (23.3%).

38. En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

Tabla 83 Tareas asignadas

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Mucho	100 %	64.4 %
Bastante	0 %	31.5 %
Poco	0 %	4.1 %
Nada	0%	0%

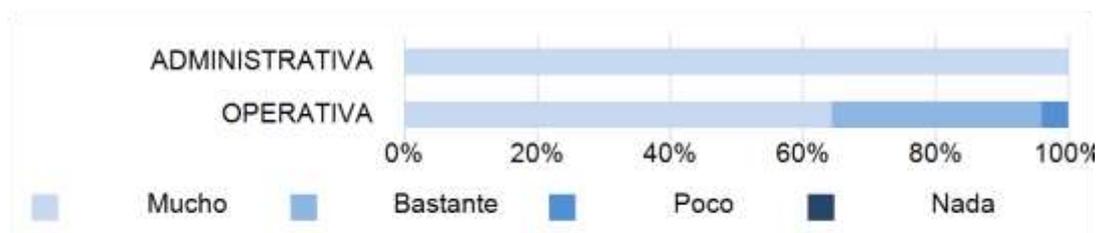


Figura 83 Tareas asignadas

La gran mayoría del personal, tanto administrativo como operativo, considera que sus tareas tienen sentido. La totalidad del personal administrativo (100%) les atribuye "mucho" sentido, mientras que, en el grupo operativo, aunque la mayoría (64.4%) también concuerda con "mucho" sentido, un 31.5% considera que sus tareas tienen "bastante" sentido. Solo un pequeño porcentaje del personal operativo (4.1%) les atribuye "poco" sentido.

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

Tabla 84 Contribución individual

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
No es muy importante	0 %	4.1 %
Es importante	50 %	42.5 %
Es muy importante	50 %	53.4 %
No lo sé	0 %	0 %

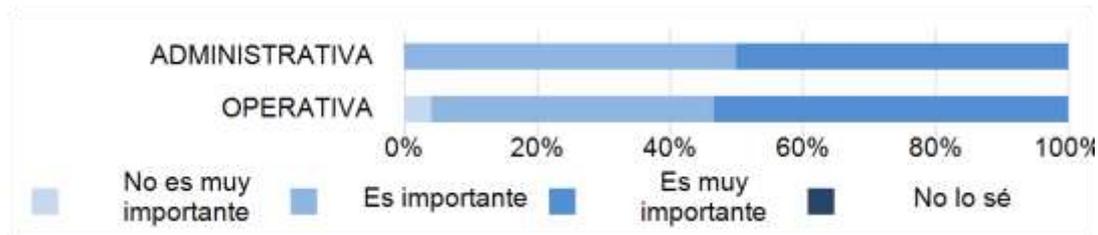


Figura 84 Tareas asignadas

La percepción de la importancia de la contribución individual al trabajo difiere entre el personal administrativo y operativo. Mientras que ambos grupos consideran mayoritariamente que su trabajo es "importante" o "muy importante", la proporción de "muy importante" es mayor en el personal operativo (53.4%) que en el administrativo (50%). Solo un pequeño porcentaje del personal operativo (4.1%) considera su contribución "no muy importante".

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por tus superiores?

Tabla 85 Reconocimiento laboral

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	32.9 %
A menudo	0 %	2.7 %
A veces	50 %	56.2 %
Nunca o casi nunca	0 %	8.2 %
No tengo, no trato	0 %	0 %

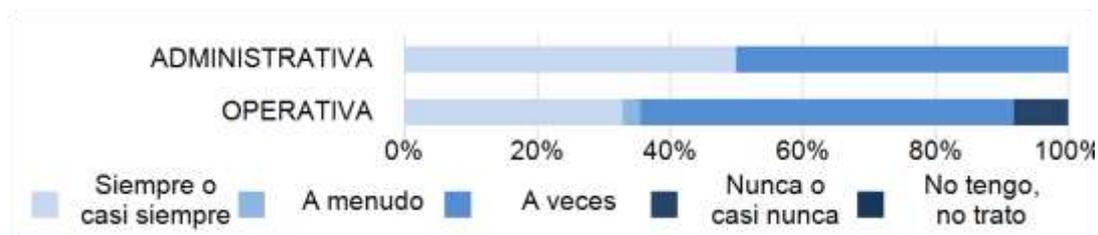


Figura 85 Reconocimiento laboral

El personal administrativo reporta un mayor reconocimiento de su trabajo por parte de superiores ("siempre o casi siempre": 50%) en comparación con el personal operativo (32.9%). La percepción de reconocimiento "a veces" es similar en ambos grupos (50% y 56.2%).

respectivamente). El personal operativo reporta en menor medida que su trabajo "nunca o casi nunca" es reconocido (8.2%).

40.a En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por tus compañeros de trabajo?

Tabla 86 Reconocimiento laboral 2

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	30.1 %
A menudo	0 %	30.1 %
A veces	50 %	32.9 %
Nunca o casi nunca	0 %	1.4 %
No tengo, no trato	0 %	5.5 %

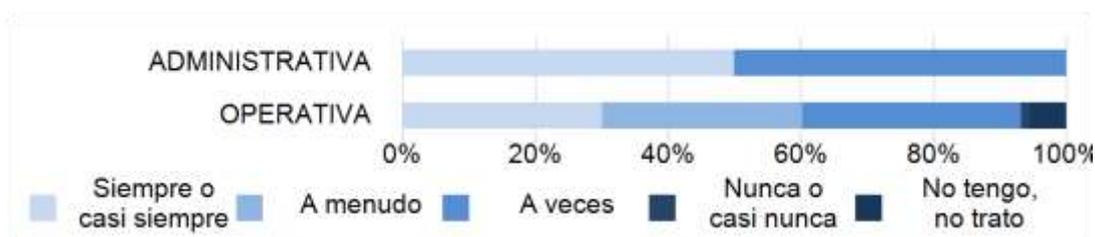


Figura 86 Reconocimiento laboral 2

El reconocimiento por parte de compañeros es similar en ambos grupos, con alrededor de la mitad reportando reconocimiento "siempre o casi siempre". El personal operativo destaca por un 30.1% que reporta reconocimiento "a menudo".

40.b En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por el público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)?

Tabla 87 Reconocimiento laboral 3

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	0 %	2.7 %
A menudo	50 %	2.7 %
A veces	50 %	64.4 %
Nunca o casi nunca	0 %	15.1 %
No tengo, no trato	0 %	15.1 %

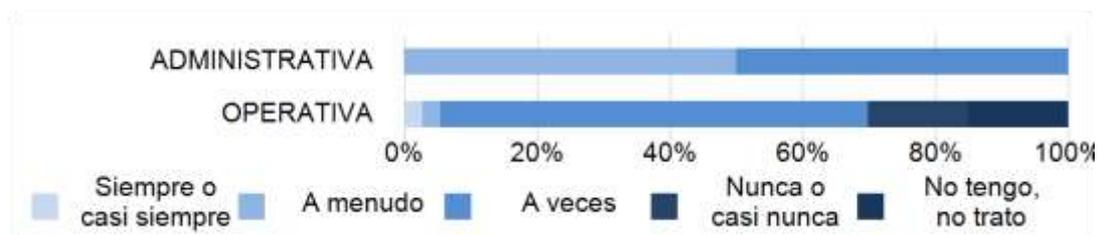


Figura 87 Reconocimiento laboral 3

El reconocimiento del público es mayor para el personal administrativo ("a menudo": 50%) que para el operativo (2.7%). La mayoría del personal operativo reporta reconocimiento "a veces" (64.4%). Un 15.1% del personal operativo indica no tener contacto con el público o "nunca o casi nunca" recibir reconocimiento.

40.c En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por tu familia y tus amistades?

Tabla 88 Reconocimiento laboral 4

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Siempre o casi siempre	50 %	46.6 %
A menudo	0 %	8.2 %
A veces	50 %	30.1 %
Nunca o casi nunca	0 %	8.2 %
No tengo, no trato	0 %	6.9 %

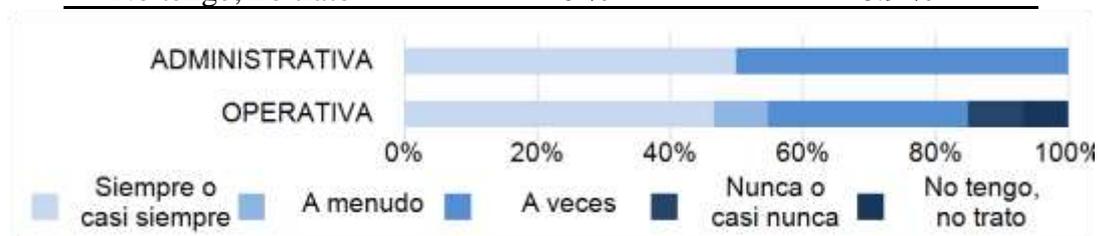


Figura 88 Reconocimiento laboral 4

El reconocimiento del trabajo por parte de familiares y amigos es alto en ambos grupos. La mitad del personal administrativo (50%) y un 46.6% del operativo indican que su trabajo es reconocido "siempre o casi siempre". Un 8.2% del personal operativo menciona "a menudo", mientras que ningún administrativo selecciona esta opción. La percepción "a veces" es más frecuente en el personal operativo (30.1%) que en el administrativo (50%). Un 8.2% del

personal operativo reporta que su trabajo "nunca o casi nunca" es reconocido, y un 6.9% indica no tener o no tratar con familiares y amigos.

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?

Tabla 89 Desarrollo profesional

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Adecuadamente	0 %	50.7 %
Regular	100 %	42.5 %
Insuficientemente	0 %	4.1 %
No existe posibilidad de desarrollo profesional	0 %	2.7 %

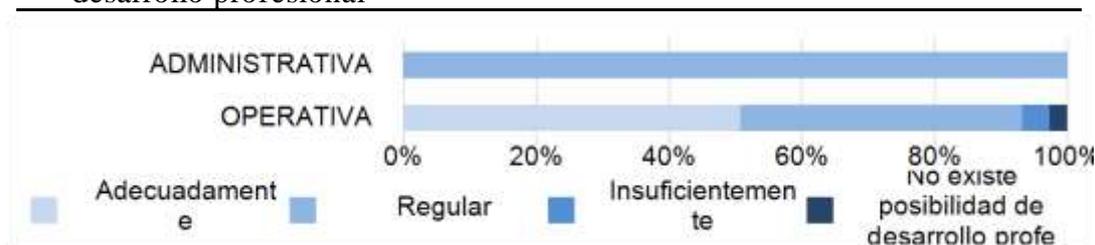


Figura 89 Desarrollo profesional

En cuanto al desarrollo profesional, la percepción difiere notablemente entre ambos grupos. La totalidad del personal administrativo (100%) considera que la empresa lo facilita de forma "regular", mientras que, en el grupo operativo, la mayoría (50.7%) lo percibe "adecuadamente". Un porcentaje menor del personal operativo (42.5%) coincide con la percepción "regular" del grupo administrativo. Finalmente, un pequeño porcentaje del personal operativo considera que el desarrollo profesional es "insuficiente" (4.1%) o que "no existe posibilidad" del mismo (2.7%).

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

Tabla 90 Formación empresarial

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Muy adecuada	0 %	9.6 %
Suficiente	50 %	58.9 %
Insuficiente en algunos casos	50 %	31.5 %
Totalmente insuficiente	0 %	0 %

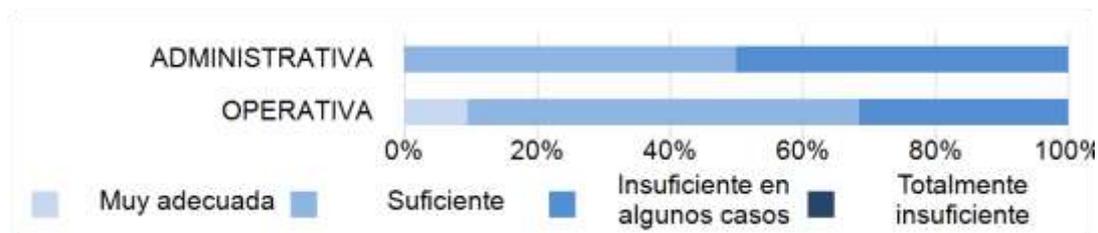


Figura 90 Formación empresarial

La formación impartida por la empresa es percibida como "suficiente" por la mayoría del personal operativo (58.9%). La mitad del personal administrativo (50%) también la considera "suficiente", mientras que la otra mitad la califica como "insuficiente en algunos casos". Un pequeño porcentaje del personal operativo (9.6%) la encuentra "muy adecuada". Ningún empleado la considera "totalmente insuficiente".

43. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?

Tabla 91 Desarrollo profesional 2

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Adecuadamente	0 %	50.7 %
Regular	100 %	42.5 %
Insuficientemente	0 %	4.1 %
No existe posibilidad de desarrollo profesional	0%	2.7 %

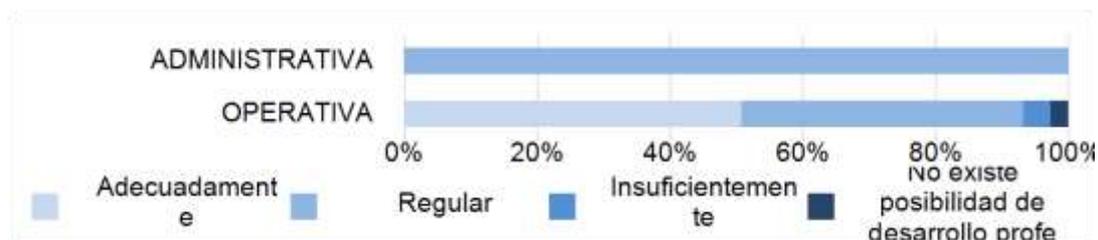


Figura 91 Desarrollo profesional 2

Las opiniones sobre la facilitación del desarrollo profesional por parte de la empresa difieren entre el personal administrativo y operativo. El 100% del personal administrativo lo considera "regular", mientras que el 50.7% del personal operativo lo percibe como "adecuado".

Un 42.5% del personal operativo coincide con la valoración "regular", y un pequeño porcentaje (4.1% y 2.7%) lo considera "insuficiente" o "sin posibilidad de desarrollo", respectivamente.

44. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

Tabla 92 Formación profesional 2

	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA
Muy adecuada	0 %	9.6 %
Suficiente	50 %	58.9 %
Insuficiente en algunos casos	50 %	31.5 %
Totalmente insuficiente	0 %	0 %

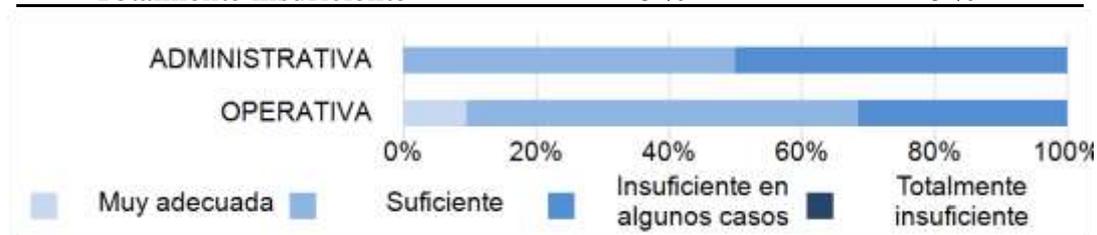


Figura 92 Formación profesional 2

La mayoría del personal operativo (58.9%) define la formación impartida por la empresa como "suficiente". La mitad del personal administrativo (50%) concuerda con esta valoración, mientras que la otra mitad la considera "insuficiente en algunos casos". Un pequeño porcentaje del personal operativo (9.6%) la encuentra "muy adecuada". Ningún empleado la califica como "totalmente insuficiente".

Resultados

De acuerdo con los datos obtenidos con el método FPSICO, se analizan los factores generales de TEXTUMAR S.A., detallados a continuación:

1. Tiempo de Trabajo (TT)
2. Autonomía y participación de los trabajadores (AU)
3. Carga de trabajo (CT)
4. Demanda Psicológica (DP)
5. Variedad/ Contenido (VC)
6. Participación /Supervisión (PS)
7. Interés por el trabajador (IT)
8. Desempeño del Rol (DR)
9. Relaciones de apoyo social (RAS)

Respecto a los resultados obtenidos se identificaron los factores que afectan el clima laboral en TEXTUMAR S.A.:

1. Tiempo de Trabajo (TT)
2. Autonomía y participación de los trabajadores (AU)
3. Participación /Supervisión (PS)
4. Desempeño del Rol (DR)
5. Relaciones de apoyo social (RAS)

El nivel de influencia se mide a través de la aplicación del cálculo de Coeficiente de Correlación de Pearson, que muestra la relación entre las dos variables clima organizacional y los factores psicosociales.

De acuerdo con la siguiente tabla se establece que representa cada color y de esta manera se pueda interpretar los resultados:

Tabla 93 Niveles de colores de Instrumento FPSICO

Riesgo	Color
Muy Elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

De los datos obtenidos en la aplicación del instrumento FPSICO se resume los siguientes resultados:

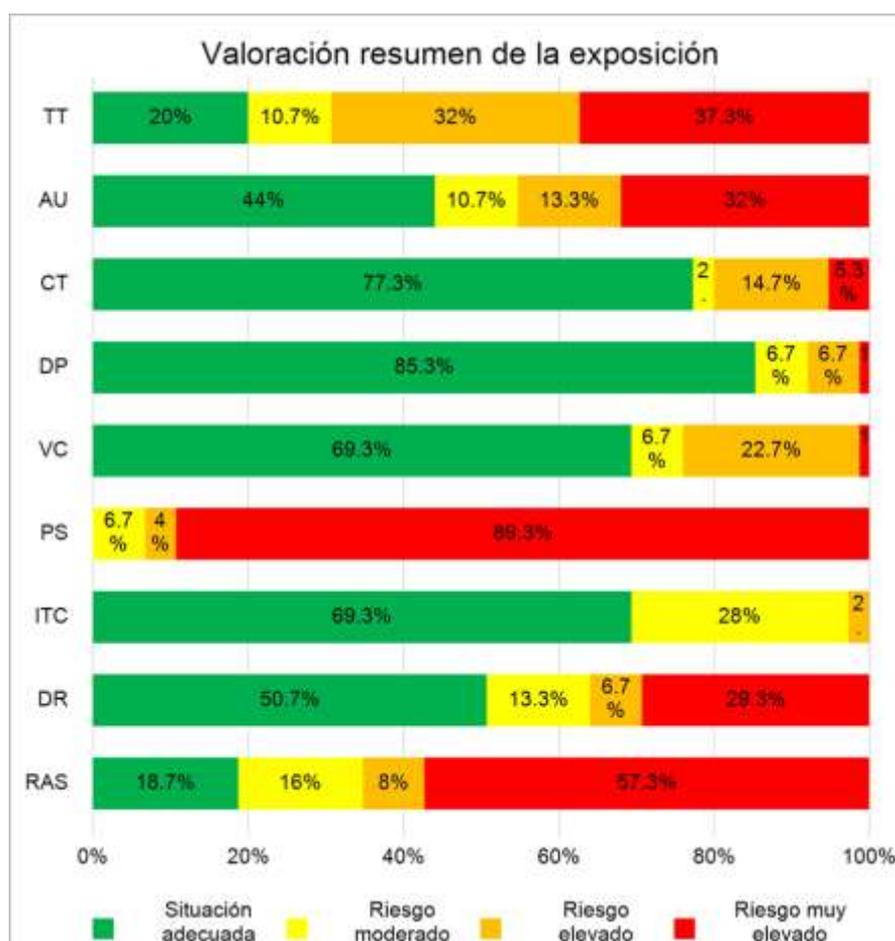


Figura 93 Valoración resumen de la exposición

En la Figura 93, correspondiente a la "Valoración resumen de la exposición", se observa una representación gráfica del nivel de riesgo psicosocial percibido por los trabajadores de la empresa, basado en los colores indicados en la Tabla 93 del instrumento FPSICO. Los resultados reflejan que una proporción considerable del personal está expuesto a niveles de riesgo que oscilan entre moderado y elevado, lo cual indica la necesidad de intervenciones

organizacionales inmediatas para prevenir efectos adversos en la salud mental de los empleados.

A continuación, se presenta los resultados de los distintos factores psicosociales

Desempeño de rol

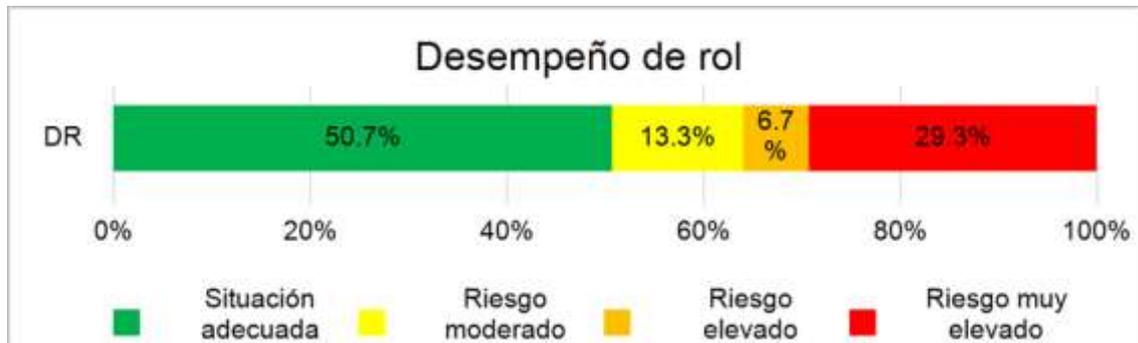


Figura 94 Desempeño de rol

La evaluación de Desempeño de rol se hace a partir de los siguientes ítems

- ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)
- ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)
- ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas
- ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas
- ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo
- ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

Por otro lado, la Figura 94 presenta el análisis del "Desempeño de rol", el cual evalúa aspectos como la claridad de funciones, métodos de trabajo, expectativas en cuanto a cantidad y calidad del trabajo, tiempos asignados, y responsabilidades del puesto. Los ítems analizados muestran señales de ambigüedad y conflicto de rol, especialmente evidenciado en la asignación de tareas fuera de funciones, contradicciones en las instrucciones recibidas y la necesidad de tomar decisiones bajo conflicto moral. Esto sugiere una deficiente articulación en la comunicación organizacional y en la definición de roles, lo que podría repercutir negativamente en el desempeño y bienestar laboral de los colaboradores

Relaciones y apoyo social

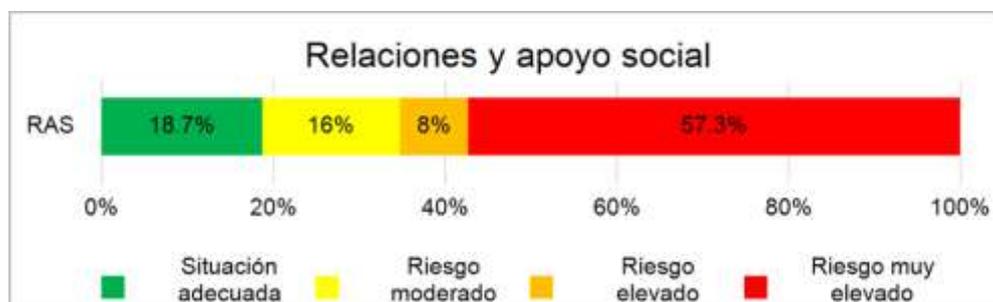


Figura 95 Relaciones y apoyo social

La evaluación de Relaciones y apoyo social se hace a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores?

- ¿Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros?
- Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados
- Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa
- ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?
- ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales?
- ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física?
- ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, ¿descalificaciones personales...)?
- ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual?
- ¿Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:(Sólo a título descriptivo)?
- ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?

En la Figura 95 se analiza el factor "Relaciones y apoyo social", el cual evalúa el grado de apoyo que los trabajadores perciben por parte de sus superiores, compañeros, subordinados y otros colaboradores dentro de la organización, así como la calidad de las relaciones laborales y la frecuencia de conflictos. Los resultados evidencian una notable discrepancia entre el personal administrativo y el operativo.

Coefficiente de Correlación de Pearson

De acuerdo con los datos obtenidos se emplea el coeficiente de correlación de Pearson, este representa una métrica estadística ampliamente utilizada que cuantifica tanto la magnitud como la dirección de la asociación lineal entre dos variables continuas. Por lo general, se aclara mediante su cuadrado, que indica la proporción de varianza en una variable que se puede pronosticar a partir de la otra dentro de un marco de regresión lineal. No obstante, la aplicación e interpretación de este coeficiente pueden presentar complejidades, especialmente en

contextos multivariantes o en casos en los que intervienen relaciones no lineales (Piaget-Rossel & Rousson, 2024).

El coeficiente de correlación de Pearson comprende valores entre el -1 y el +1. Así, dependiendo de su valor, tendrá un significado u otro. Si el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 1 o a -1, podemos considerar que la correlación que existe entre las variables estudiadas es perfecta. Si el coeficiente es mayor que 0, la correlación es positiva (“A más, más, y a menos menos). En cambio, si es menor que 0 (negativo), la correlación es negativa (“A más, menos, y a menos, más). Finalmente, si el coeficiente es igual a 0, sólo podemos afirmar que no hay relación lineal entre las variables, pero puede haber algún otro tipo de relación (Ruiz, 2019).

Luego de realizar el análisis dentro de la herramienta SPSS se concluyó que el coeficiente de correlación de las variables es de aproximadamente 0.92, lo que implica que el clima laboral influye totalmente en los factores psicosociales de los trabajadores de la empresa. Conocidas las debilidades y la influencia entre las variables se elabora el siguiente plan de acción

Discusión

La investigación analizó específicamente la correlación entre el clima laboral y los factores psicosociales en la empresa TEXCUMAR S.A. Donde se identificó que el clima laboral en TEXCUMAR S.A. enfrenta desafíos considerables vinculados a factores psicosociales que impactan negativamente el bienestar emocional y mental de los empleados, especialmente en el ámbito operativo. Encontraste una fuerte correlación entre el clima laboral y los factores psicosociales (coeficiente de Pearson de aproximadamente 0.92), lo que sugiere que mejorar los factores psicosociales conduce intrínsecamente a un mejor clima laboral

Medina Paredes (2021), en su investigación, realizada en una orquesta sinfónica en Perú, también estudió la relación entre factores psicosociales y clima laboral. Similar a tu investigación, Medina encontró una correlación positiva, moderada y significativa entre los factores psicosociales y la percepción del clima laboral. Específicamente, resaltó la importancia del apoyo social de superiores y la calidad del liderazgo, aspectos que en tu estudio se agrupan bajo "Relaciones y apoyo social" y "Participación/Supervisión", factores que se identificó

como problemáticos en TEXCUMAR S.A., especialmente en el personal operativo. La similitud en la relación entre estas variables, aunque con diferente fuerza de correlación (moderada vs. fuerte), refuerza la idea de que los factores psicosociales influyen directamente en el clima laboral en diversos contextos.

Por consiguiente, Lucio García et al. (2021) en su estudio realizado en el sector camaronero en Ecuador, utilizaron el cuestionario psicosocial Ista 21 (del cual el FPSICO es una versión revisada) para identificar los factores de riesgo psicosocial. En línea con tus hallazgos sobre el impacto de los factores psicosociales, concluyeron que los factores de riesgo psicosociales inciden significativamente en el desempeño laboral y encontraron una correlación muy fuerte entre estas dos variables. En comparación con la investigación que se centró en la influencia de los factores psicosociales en el clima laboral y no directamente en el rendimiento laboral, ambos estudios resaltan la importancia crucial de los factores psicosociales en el sector camaronero ecuatoriano y cómo afectan negativamente aspectos clave del entorno laboral o los resultados de los empleados.

De igual manera Gallo Navarrete (2022) se centró específicamente en el clima organizacional y la satisfacción laboral del área administrativa. La investigación de Gallo Navarrete resaltó la estrecha interrelación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En cambio, la investigación también vincula los factores psicosociales con la satisfacción laboral y el bienestar. Sin embargo, incluyó tanto al personal administrativo como al operativo y reveló diferencias notables en la percepción de los factores psicosociales entre ambos grupos, identificando más desafíos en el área operativa. Esta es una diferencia clave con respecto al estudio de Gallo Navarrete, que se limitó al personal administrativo y encontró que "algunos colaboradores tienen desconocimiento sobre cómo se maneja la empresa"

Bazán Álvarez (2025), analizó la influencia del clima laboral en la productividad. Similar a la dirección general de la investigación, se encontró una conexión y una correlación significativa entre el clima laboral y la productividad. También identificó problemas como la escasa comunicación y el bajo compromiso de los trabajadores, aspectos que se evidenciaron, siendo desafíos en TEXCUMAR S.A., influyendo en la insatisfacción, el estrés y la productividad. La similitud en el contexto geográfico y en la identificación de la comunicación como un factor clave que afecta el clima/productividad respalda tus hallazgos.

Revisados los resultados de la evaluación FPSICO en el marco operativo de TEXCUMAR S.A., se han detectado deficiencias importantes que requieren de intervención rápida y decisiva, específicamente en los ámbitos de tiempo de trabajo, autonomía, la participación y supervisión, el desempeño en las funciones, así como las relaciones y apoyo social; estos factores no solo afectan al bienestar y productividad del trabajador, sino que contraviene con los principios de la Constitución, del Código de Trabajo así como la Ley Violeta, normativa que ampara y fomenta entornos laborales saludables, decentes y respetuosos.

Respecto al tiempo de trabajo, las condiciones laborales deben fomentar el equilibrio entre la vida personal del trabajador y sus funciones laborales evitando provocar estrés y agotamiento que son elementos que ocasionan acoso y violencia, de acuerdo a los resultados los empleados están sometidos a una carga de trabajo excesiva y largas jornadas de trabajo, según la teoría de estrés de Karasek, las jornadas extensas de trabajo acompañadas de poca o nada autonomía pueden aumentar significativamente los niveles de estrés en los trabajadores, lo que afecta negativamente en la salud física y mental, este desequilibrio repercute en el clima laboral, dando lugar a situaciones de acoso o disputas interpersonales, dimensiones que la Ley Violeta se esfuerza enérgicamente por eliminar.

Otra vulnerabilidad es la autonomía y participación de los trabajadores en la toma de decisiones que según la normativa desde los principios como ciudadanos hasta la promulgación de la Ley Violeta se debe promover ambientes laborales en los que se reconozcan y respeten los derechos y la voz de los empleados; la ausencia de dicha inclusión, junto con la falta de control sobre su entorno laboral, puede generar sentimientos de impotencia y vulnerabilidad entre los trabajadores. Partiendo de la teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan, es evidente que la autonomía representa una necesidad psicológica fundamental, y su deficiencia no solo conduce a un mayor malestar, sino que también disminuye la motivación y satisfacción laboral. La ausencia de mecanismos participativos en los procesos de toma de decisiones puede fomentar la percepción de injusticia organizacional, amplificando así el potencial de violencia o conflictos interpersonales, que se oponen rotundamente a los principios de un entorno laboral saludable,

La supervisión inadecuada y los problemas concernientes con el desempeño se han convertido en factores de riesgo importantes en este contexto empresarial. La teoría del rol de Kahn establece que cuando los empleados encuentran una sobrecarga en sus funciones definidas se experimenta un aumento de estrés, lo que al mismo tiempo conduce a un deterioro de los resultados de desempeño. La falta de claridad en las funciones y puestos de trabajo, sumada al insuficiente apoyo de los supervisores, crea un entorno propicio para el malestar y la ineficiencia de la fuerza laboral. Según los principios y normativa de Ecuador la supervisión no debe ser simplemente un mecanismo para garantizar la productividad, sino que también debe abarcar la protección de los derechos de los empleados y, al mismo tiempo, fomentar un clima laboral libre de hostilidad. Los supervisores que no están adecuadamente capacitados o que ejercen un control excesivo sobre sus subordinados pueden provocar un clima caracterizado por el miedo y la sumisión, escenarios que las regulaciones laborales expresan evitar.

De la misma forma la ausencia de mecanismos de apoyo social adecuados y la presencia de relaciones interpersonales deficientes en TEXCUMAR S.A. están directamente relacionadas con el clima laboral de manera general, y al riesgo de que se produzcan casos de violencia psicológica o acoso laboral. La teoría del apoyo social manifiesta que la asistencia activa y constructiva de los compañeros y supervisores en un ambiente laboral es fundamental para disminuir los impactos negativos asociados con los factores estresantes en el trabajo diario. De acuerdo con las regulaciones y políticas nacionales e institucionales, es importante fomentar las relaciones laborales basadas en el respeto mutuo, la cooperación y la comprensión, no solo como una medida proactiva y preventiva contra la violencia en el lugar de trabajo, sino también como un mecanismo para mejorar el bienestar general de todos los empleados que participan en el entorno organizacional. La falta de apoyo puede motivar que existan conflictos, fomentar malentendidos hasta culminar en situaciones angustiosas caracterizadas por el acoso o la intimidación.

Finalmente, realizado el análisis de los resultados con las directrices establecidas en la normativa ecuatoriana, queda muy claro que TEXCUMAR S.A. no solo se enfrenta a los riesgos psicosociales que son comunes en varias industrias, sino que también no cumplen con los mandatos reglamentarios que exigen la provisión de un lugar de trabajo seguro y libre de violencia. Para realinear las prácticas operativas propone un plan integral que aborda

específicamente estas deficiencias identificadas como la reducción de las horas de trabajo para aliviar el estrés, la provisión de una mayor autonomía a los empleados para fomentar el empoderamiento, la capacitación en desarrollo del liderazgo para que los supervisores mejoren sus capacidades gerenciales, el establecimiento de definiciones claras de funciones y responsabilidades para minimizar la ambigüedad y la introducción de un programa sólido destinado a promover el apoyo social y fomentar relaciones interpersonales positivas entre los empleados, no solo para mejorar el bienestar general de la fuerza laboral, sino también para garantizar el estricto cumplimiento de las disposiciones reglamentarias. Al adoptar un enfoque holístico e integral que se base firmemente tanto en las teorías psicosociales como en los marcos legales pertinentes, la organización no solo cumplirá con su obligación de proteger a sus empleados y salvaguardar su salud mental, sino que también cultivará un entorno de trabajo que se caracterice por una mayor productividad, colaboración y salud y bienestar entre el personal.

CAPITULO IV PROPUESTA

Con los datos analizados se procede a realizar un plan de acción que permita mejorar la productividad, y generar bienestar en el talento humano de la institución, el mismo que consta de 4 elementos:

1. Elementos orientadores
2. Diagnóstico
3. Estrategias
4. Plan de acción

Elementos orientadores

Misión

“Contribuir al desarrollo del sector camaronero a través de la producción de nauplios y postlarvas de calidad”

Visión

“Mantener el liderazgo en la producción de nauplios y postlarvas de calidad en el Ecuador y proyectarnos a nuevos mercados, siendo referentes en la industria mundial del camarón”

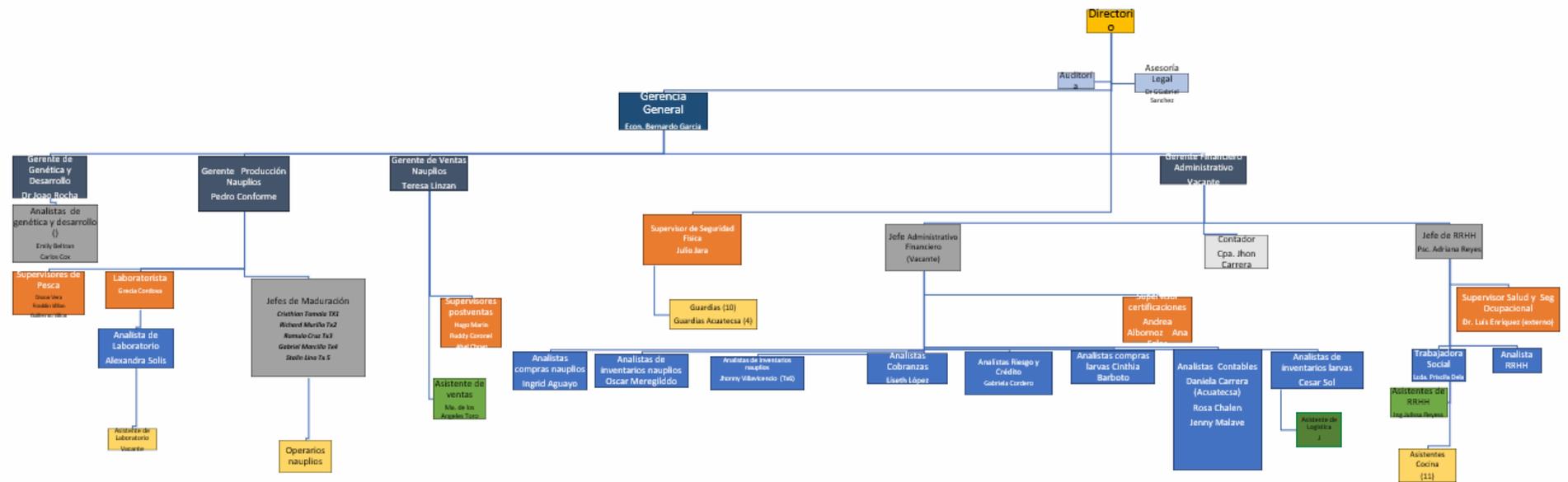
Valores

- Excelencia
- Innovación
- Compromiso
- Integridad
- Trabajo en equipo

Estructura organizacional



Niveles jerárquicos y posiciones	
1	Gerente General
2	Gerencias de Area
3	Jefaturas / vendedores
4	Supervisores / Laboratoristas
5	Analistas / Técnicos
6	Asistentes 1
7	Asistentes 2 / Operarios



Diagnóstico de la situación actual

Con la finalidad de identificar las condiciones laborales y de manera general las problemáticas que enfrenta el clima laboral de TEXCUMAR S.A, se realizó el siguiente diagnóstico, utilizando la herramienta FODA:

Tabla 94 Matriz FODA

ANÁLISIS FODA		
	ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
NEGATIVOS	D EBILIDADES Excesivas jornadas de trabajo Falta de autonomía y participación Supervisión inadecuada Deficiente apoyo social Poca articulación entre las funciones y las responsabilidades	A MENAZAS Exigencias de la normativa Problemas legales Competitividad en el mercado Expectativas de los stakeholders Cultura en la industria
POSITIVOS	F ORTALEZAS Cumplimiento parcial de normativa Conocimiento de las debilidades psicosociales Conciencia para la implementación de políticas Existencia de Jefatura de talento Humano y Seguridad Ocupacional	O PORTUNIDADES Normativa que fomenta un clima laboral saludable Incentivos gubernamentales Innovación tecnológica Redes de apoyo y colaboración Certificaciones internacionales

Esta matriz es una herramienta para analizar la situación actual de la empresa TEXCUMAR S.A., identificando factores internos (Fortalezas y Debilidades) y externos (Oportunidades y Amenazas). Internamente, la empresa cuenta con Fortalezas como sus recursos económicos y certificaciones internacionales, que representan aspectos positivos

sobre los que puede construir. Sin embargo, también presenta Debilidades significativas como las excesivas jornadas de trabajo, la falta de autonomía y participación de los trabajadores, y una supervisión inadecuada, que son áreas internas que impactan negativamente y requieren atención

Externamente, la empresa enfrenta Amenazas provenientes de su entorno, incluyendo las exigencias de la normativa, posibles problemas legales, y la competitividad en el mercado, factores que pueden representar desafíos. Por otro lado, existen Oportunidades externas que pueden ser aprovechadas, como la Ley Violeta (normativa), la cual ampara entornos laborales saludables y libres de violencia, y la inclusión de personal con discapacidad. La interacción de estos factores, tanto positivos como negativos, es clave para diseñar estrategias y mejorar el clima laboral y el bienestar psicosocial en TEXTCUMAR S.A.

Objetivo de la propuesta

Fortalecer el clima organizacional de la empresa TEXTCUMAR S.A., a través de la implementación de un plan de fortalecimiento, que abarque los factores psicosociales, permitiendo la optimización del desempeño laboral, y tener un entorno de trabajo más saludable.

Plan de acción TEXTCUMAR S.A.

La necesidad de abordar las deficiencias identificadas en el clima laboral y los factores psicosociales de los trabajadores de TEXTCUMAR S.A. La evaluación realizada a través del instrumento FPSICO y el análisis de la Matriz FODA revelaron áreas críticas que requieren intervención, específicamente en aspectos como el Tiempo de Trabajo, la Autonomía y participación de los trabajadores, la Participación, Supervisión, el Desempeño del Rol y las Relaciones de apoyo social. Estos resultados, junto con la fuerte correlación identificada entre el clima laboral y los factores psicosociales (coeficiente de Pearson de aproximadamente 0.92), subrayan que la mejora del clima laboral influye directamente en el bienestar psicosocial de los empleados, haciendo que la implementación de un plan de acción sea imperativa para garantizar un entorno de trabajo saludable y productivo

En respuesta a estas necesidades diagnosticadas, el presente plan de acción ha sido diseñado con el objetivo estratégico de mejorar el bienestar psicosocial y el clima laboral. Para lograrlo, se proponen objetivos operativos específicos que abordan directamente las debilidades identificadas en la investigación. Estos objetivos se centran en el aumento de la autonomía y participación de los empleados en la toma de decisiones, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el apoyo social en el lugar de trabajo, y la reducción del estrés laboral mediante la optimización de la jornada. La implementación de estas acciones concretas busca transformar los desafíos psicosociales en oportunidades de mejora, fomentando un ambiente laboral más positivo, participativo y saludable en TEXTUMAR S.A.

Por tal motivo se plantean los siguientes objetivos estratégicos para abarcar las deficiencias dentro de la organización:

Objetivo estratégico:

Mejorar el bienestar psicosocial y el clima laboral mediante el fortalecimiento de la autonomía, el liderazgo efectivo, las relaciones laborales, y la gestión del tiempo de trabajo.

Objetivo operativo 1:

Aumentar la autonomía y la participación de los empleados en la toma de decisiones

Tabla 95 Objetivo Operativo 1

Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos	KPIS
Actualización de normativa interna para la inclusión de la participación de trabajadores en decisiones limitadas y operativas	Talento Humano y Gerencia	3 meses	Sesiones / Consultoría	% de normativa actualizada

Conformación de un comité de participación de trabajadores	Talento Humano	1 mes	Facilitador externo / sesiones de trabajo	% de trabajadores que participan en el Comité
Capacitación a los trabajadores sobre toma de decisiones participativas	Formación y desarrollo	3 meses	Consultor externo / manuales / recursos digitales / programa	% de trabajadores capacitados
Creación de un buzón digital y físico de sugerencia	Talento Humano / TI	permanente	Plataforma digital y material impreso Personal de TI	Número de sugerencias gestionadas

Al implementar este plan se fortalece la participación de los trabajadores dentro de la toma de decisiones, así mismo, la asignación de responsabilidades y la medición mediante los KPIS permitirá evaluar el impacto de estas acciones, asegurando su sostenibilidad en el tiempo

Objetivo operativo 2:

Fortalecer las relaciones interpersonales y el apoyo social laboral

Tabla 96 *Objetivo Operativo 2*

Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos	KPIS
---------------	--------------------	---------------	-----------------	-------------

Implementar programas de mentorías entre empleados	Talento Humano	Permanente	Tiempo de empleados y facilitador	% de trabajadores que reportan apoyo social
Realizar actividades de integración laboral	Talento Humano/ Gerencia	Semestral	Instalaciones, planificación y actividades recreativas	% de trabajadores que participan regularmente a las actividades
Capacitación en comunicación efectiva	Formación y desarrollo	Anual	Facilitador, material impreso y digital	% de personal capacitado y que reportan mejora en la comunicación
Creación de una red de apoyo psicológico para los trabajadores	Talento Humano y salud ocupacional	Permanente	Psicólogos, material de apoyo y salas de atención	% de trabajadores que utilizan la red y evidencian satisfacción

Se busca fortalecer el bienestar de los trabajadores con estrategias como mentorías, actividades de integración laboral de los colaboradores mediante mentorías, capacitaciones en comunicación y una red de apoyo psicológico, lo que promoverá un ambiente de trabajo más colaborativo.

Objetivo operativo 3:

Reducir el estrés laboral a través de la optimización de la jornada de trabajo

Tabla 97 Objetivo Operativo3

Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos	KPIS
Revisión de la carga de trabajo y asignación de tareas	Talento Humano/ Gerencia de Operaciones	3 meses	Tiempo de supervisores y empleados	% en reducción de sobrecarga laboral
Implementación de pausas activas en la jornada laboral	Talento Humano y salud ocupacional	Permanente	Encargado de ergonomía, manuales de ejercicios y equipos para pausa activa	% de empleados que participan en pausas activas
Capacitación en gestión del tiempo y manejo de estrés	Formación y desarrollo	1 mes	Capacitador, material impreso y digital	% de trabajadores capacitados y reportan mejoras en gestión del tiempo
Evaluar y ajustar horarios flexibles	Gerencia/ Gestión de talento Humano	2 meses	Tiempo y planificación de horarios	% de empleados que reportan satisfacción en ajustes de horarios

Con este plan se busca mejorar el equilibrio laboral y el bienestar de los trabajadores optimizando la carga de trabajo, las pausas activas, la capacitación para la gestión del tiempo y el ajuste de horarios flexibles, no solo para reducir la sobrecarga laboral, sino también para crear un entorno de trabajo más eficiente

Si se implementan las estrategias y tareas definidas en los objetivos operativos, la conclusión esperada es una mejora significativa en el bienestar psicosocial y el clima laboral de los trabajadores de TEXCUMAR S.A. Los resultados de la investigación revelaron áreas críticas que necesitaban intervención, como el Tiempo de Trabajo, la Autonomía y participación, la Participación/Supervisión, el Desempeño del Rol y las Relaciones de apoyo social. Al abordar estos factores psicosociales de manera directa a través de las acciones planificadas, se espera impactar positivamente en la percepción del clima laboral, dada la fuerte correlación identificada entre ambas variables (aproximadamente 0.92). Esto implica que mejorar los factores psicosociales conduce intrínsecamente a un mejor clima laboral

La implementación del Plan de Acción busca transformar los desafíos identificados en áreas de fortaleza, promoviendo un entorno laboral que no solo cumpla con la normativa vigente, como la Ley Violeta que ampara espacios de trabajo saludables y libres de violencia, sino que también fomente la satisfacción, motivación y productividad de los empleados. Específicamente, al aumentar la autonomía y participación, fortalecer las relaciones interpersonales y el apoyo social, y reducir el estrés mediante la optimización de la jornada de trabajo, se espera mitigar los efectos negativos de la sobrecarga laboral, la falta de control y los conflictos interpersonales que se evidenciaron en el estudio. En última instancia, la exitosa implementación de este plan debería sentar las bases para un ambiente de trabajo más positivo, colaborativo y saludable, beneficiando tanto a los trabajadores como a la empresa en su conjunto.

CONCLUSIONES

La investigación realizó un diagnóstico que permitió identificar cómo se encuentra el clima laboral en la empresa TEXTUMAR S.A. Se determinó que existen problemas significativos, tales como la sobrecarga laboral, la comunicación ineficaz, la ambigüedad en los roles y la falta de claridad en los objetivos laborales. Estos hallazgos indican que el ambiente laboral presenta desafíos que han provocado insatisfacción y estrés entre los trabajadores, impactando de manera negativa la productividad y el clima en general

En respuesta al objetivo de identificar los factores psicosociales que afectan el clima laboral en TEXTUMAR S.A., se encontraron varios elementos clave. Los factores identificados como más influyentes y problemáticos incluyeron el Tiempo de Trabajo, la Autonomía y participación de los trabajadores, la Participación /Supervisión, el Desempeño del Rol, y las Relaciones de apoyo social. Además, se señaló específicamente la escasa comunicación y la falta de estrategias de liderazgo y un marco sólido de relaciones laborales como factores que contribuyen al descontento y la baja motivación del personal

El estudio midió la relación entre los factores psicosociales y el clima laboral, utilizando el Coeficiente de Correlación de Pearson. Los resultados demostraron una fuerte correlación entre estas dos variables. Específicamente, se obtuvo un coeficiente de correlación de aproximadamente 0.92, lo que evidencia que los factores psicosociales influyen de manera significativa en el clima laboral. Mejorar los factores psicosociales conduciría intrínsecamente a un mejor clima laboral

El objetivo general de diseñar un plan de acción para mejorar el ambiente de trabajo y promover el bienestar psicosocial de los trabajadores se logró al identificar las deficiencias críticas en el clima laboral y los factores psicosociales a través del diagnóstico y la medición de su influencia. Los resultados obtenidos, incluyendo la fuerte correlación entre las variables, justificaron la necesidad de implementar un plan de acción integral. Este plan fue diseñado para abordar directamente las debilidades identificadas, proponiendo acciones concretas orientadas a aumentar la autonomía y participación, fortalecer las relaciones y el apoyo social, y optimizar la jornada laboral para reducir el estrés

RECOMENDACIONES

Para solucionar los problemas hallados en el diagnóstico, como mucho trabajo, mala comunicación, roles no claros y falta de claridad en metas laborales que causan infelicidad y estrés afectando a la productividad y el ambiente laboral en total, es bueno usar un sistema de dar tareas más justo basado en las habilidades y tiempo del personal. Es muy importante fijar caminos claros y fáciles de comunicación, usando métodos como notas, reuniones regulares y plataformas en línea para asegurar que los empleados entiendan sus roles y lo que se espera de ellos. También se aconseja enseñar a los jefes y responsables de equipos hablar bien para que den órdenes claras y bajen la confusión

Respondiendo a la identificación de factores psicosociales específicos como: el Tiempo de Trabajar, la Autonomía y participación, la Participación/Supervisión, el Desempeño del Rol y las Relaciones de apoyo social así como la poca comunicación, falta liderazgo y débil marco de relaciones laborales que ayudan al malestar y baja motivación, se sugiere hacer cosas que ayuden al bienestar emocional y desarrollen habilidades sociales como cursos sobre cómo manejar el estrés, mindfulness y días divertidos. Para hacer más fuertes las relaciones y el apoyo social se aconseja crear entrenamientos para jefes con habilidades de liderazgo, empatía y como solucionar problemas. También hacer juegos grupales y actividades en equipo e incluso tener un plan que premie a los individuos o el grupo por lo que hacen bien para ayudar sentirse parte de algo.

Dado que la investigación midió una fuerte correlación (aproximadamente 0.92) entre los factores psicosociales y el clima laboral, lo que demuestra que mejorar los factores psicosociales impacta positivamente en el clima laboral, las recomendaciones detalladas anteriormente están intrínsecamente dirigidas a capitalizar esta relación. Al centrarse en la mejora de áreas como la comunicación, el apoyo social, el liderazgo, la autonomía y la carga de trabajo, estas recomendaciones buscan, a través de la mejora de los factores psicosociales, lograr una mejora consecuente y significativa en el clima laboral general de TEXCUMAR S.A.

Finalmente, en línea con el objetivo general de diseñar un plan de acción para mejorar el ambiente de trabajo y promover el bienestar psicosocial, el conjunto de recomendaciones presentadas constituye la base de dicho plan de acción. Estas recomendaciones, derivadas de la identificación de debilidades críticas y la fuerte correlación entre variables, proponen

acciones concretas orientadas a aumentar la autonomía y participación, fortalecer las relaciones y el apoyo social, y optimizar la jornada laboral. La implementación de estas acciones busca transformar los desafíos psicosociales en oportunidades de mejora, creando un entorno laboral más positivo, colaborativo y saludable en TEXTUMAR S.A.

Bibliografía

- Aguirre, L. R. D., Campos, Á. F. R., & Méndez, A. G. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70. <https://doi.org/10.22458/rna.v4i1.533>
- AIP.29.1.22—FPSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 4.1 | INSST - Portal INSST - INSST. (s. F.). Portal INSST. Recuperado 19 de febrero de 2025, de <https://www.insst.es/documentacion/herramientas-de-prl/aip/fpsico-factores-psicosociales-metodo-evaluacion-version-4-1-2022>
- Bazán Álvarez, E. E. (2025). *Clima laboral y productividad de los trabajadores en el laboratorio de larvas GABSO, comuna Jambelí, provincia de Santa Elena, 2024*. Clima laboral y productividad de los trabajadores en el laboratorio de larvas GABSO, comuna Jambelí, provincia de Santa Elena, 2024: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/12586>
- Bolaños, J., Mora, N., & Espinoza, C. (2020). Disrupción, resiliencia y evolución del sector camaronero ecuatoriano entre 2010 y 2019. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), Article 6-1. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.413>
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., Cardona-Arbeláez, D., Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>

- Cardona Echeverri, D. R., & Zambrano Cruz, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 184-189.
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.04.007>
- Constitución de la OIT. (s. F.). Recuperado 19 de febrero de 2025, de https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?P=NORMLEXPUB:62:0::NO::P62_LIST_ENTRIE_ID%2CP62_LANG_CODE:2453907%2Ces
- Díez Valdés, V. (2016). Factores de riesgo psicosociales, estrés y sus consecuencias individuales y organizacionales: Modelo demanda-control de Karasek (1979) [[Http://purl.org/dc/dcmitype/Text](http://purl.org/dc/dcmitype/Text), UNED. Universidad Nacional de Educación a Distancia]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?Codigo=66157>
- Ehrhart, M. G. (2016). Organizational Climate and Culture. En *The SAGE Encyclopedia of Theory in Psychology* (Vols. 1-2, pp. 632-634). SAGE Publications, Inc.
<https://doi.org/10.4135/9781483346274>
- Escobar-Segovia, K., Álvarez-Mero, M., Arroyo-Mite, M., & Guzman-Cadena, D. (2021a). Resistance to Change and Job Satisfaction Among the Staff of the Public Health Research Institution (IPIS) in Guayaquil – Ecuador. En M. Botto-Tobar, H. Cruz, & A. Díaz Cadena (Eds.), *Artificial Intelligence, Computer and Software Engineering Advances* (pp. 313-325). Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-68083-1_24
- Escobar-Segovia, K., Álvarez-Mero, M., Arroyo-Mite, M., & Guzman-Cadena, D. (2021b). Resistance to Change and Job Satisfaction Among the Staff of the Public Health Research Institution (IPIS) in Guayaquil – Ecuador. En M. Botto-Tobar, H. Cruz, & A. Díaz Cadena (Eds.), *Artificial Intelligence, Computer and Software Engineering*

Advances (pp. 313-325). Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-68083-1_24

Escobar-Segovia, K., Álvarez-Mero, M., Arroyo-Mite, M., & Guzman-Cadena, D. (2021c). Resistance to Change and Job Satisfaction Among the Staff of the Public Health Research Institution (IPIS) in Guayaquil – Ecuador. En M. Botto-Tobar, H. Cruz, & A. Díaz Cadena (Eds.), *Artificial Intelligence, Computer and Software Engineering Advances* (pp. 313-325). Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-68083-1_24

Gallo Navarrete, I. J. (2022). El clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores del área administrativa de una empresa camaronera. *El clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores del área administrativa de una empresa camaronera*: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18365>

Garrido L, P., & Hunt, N. (2013a). Exploring Work Organisation and Stress in the Mining Industry in Chile. *Ciencia & trabajo*, 15(47), 47-56.
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492013000200003>

Garrido L, P., & Hunt, N. (2013b). Exploring Work Organisation and Stress in the Mining Industry in Chile. *Ciencia & trabajo*, 15(47), 47-56.
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492013000200003>

Garrosa Hernández, E., & Carmona Cobo, I. (2011a). Occupational health and well-being: Incorporation of positive models to the understanding and the prevention of psychosocial risk. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 224-238.
<https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500014>

- Garrosa Hernández, E., & Carmona Cobo, I. (2011b). Occupational health and well-being: Incorporation of positive models to the understanding and the prevention of psychosocial risk. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 224-238. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500014>
- Gómez–Conesa, A. (2002a). Diseño del puesto de trabajo. *Fisioterapia*, 24, 15-22. [https://doi.org/10.1016/S0211-5638\(01\)73014-3](https://doi.org/10.1016/S0211-5638(01)73014-3)
- Gómez–Conesa, A. (2002b). Factores posturales laborales de riesgo para la salud. *Fisioterapia*, 24, 23-32. [https://doi.org/10.1016/S0211-5638\(01\)73015-5](https://doi.org/10.1016/S0211-5638(01)73015-5)
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. M. (2003). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies. En *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived* (pp. 205-224). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10594-009>
- Izally, S. R., van der Merwe, A. J., & Raubenheimer, L. (2024). A comparison of objective priors for Cronbach's coefficient alpha using a balanced random effects model. *Communications in Statistics - Theory and Methods*, 54(2), 575-603. <https://doi.org/10.1080/03610926.2024.2315300>
- Javed, M., Balouch, R., & Hassan, F. (2014). Determinants of Job Satisfaction and its impact on Employee performance and turnover intentions. *International Journal of Learning and Development*, 4(2), 120-140. <https://doi.org/10.5296/ijld.v4i2.6094>
- Laraqui, O., Roland-Levy, C., Deschamps, F., & Laraqui, C. (2024). O-306 Contribution of work and organizational psychology to prevent the psychosocial risks of fishermen.

Occupational Medicine, 74(Supplement_1), 0.
<https://doi.org/10.1093/occmed/kqae023.1183>

Ley orgánica para impulsar la economía violeta. (s. f.).

López, F. J. H. (2012, noviembre 1). Modelo de Katz y Kahn de organización desde la decidofobia. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/modelo-katz-kahn-organizacion/>

Lucio García, M. Á., & Cruz Orrala, F. L. (2021). *Incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la camaronera Gambirasi S.A.* Incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la camaronera Gambirasi S.A.: <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/52377>

Martinolli, G., Posada, A. S., Belli, S., Tomás, I., & Tordera, N. (2024). The Joint Role of Focused and Molar Climates and Eudaemonic Well-being as Mediators of the Relationship between Flexible Telework and Scientific Productivity in Spanish ERC-Granted Teams. *The Spanish Journal of Psychology*, 27, e5. <https://doi.org/10.1017/SJP.2024.5>

Medina Paredes, A. C. (2021). *Relación entre factores psicosociales y el clima laboral en los integrantes de una orquesta sinfónica del Perú.* Relación entre factores psicosociales y el clima laboral en los integrantes de una orquesta sinfónica del Perú: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/590/5903849006/html/>

Moyano-Sailema, P. J., Noroña-Salcedo, D. R., Vega-Falcón, V., Moyano-Sailema, P. J., Noroña-Salcedo, D. R., & Vega-Falcón, V. (2022). Influencia de factores psicosociales

en el clima y estrés laboral del personal de un hospital ecuatoriano. *Revista Médica Electrónica*, 44(5), 771-789.

Pérez, G. G. A., Bautista, S. R. F., Caicedo, A. F. R., & Ayala, J. L. V. (2019). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores de la empresa de derivados del petróleo de Energy gas—Ecuador. *Horizontes de Enfermería*, 9, Article 9. <https://doi.org/10.32645/13906984.835>

Piaget-Rossel, R., & Rousson, V. (2024). On Correlation and Prediction Interval Reduction (No. Arxiv:2405.04895). Arxiv. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2405.04895>

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Reina-Andrade, E. A., & Macías-Zambrano, N. (2024). El clima organizacional y su influencia en la calidad del servicio de las instituciones públicas. *Mqinvestigar*, 8(3), Article 3. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.3.2024.705-727>

Ruiz, L. (2019, mayo 22). Coeficiente de correlación de Pearson: Qué es y cómo se usa. <https://psicologiymente.com/miscelanea/coeficiente-correlacion-pearson>

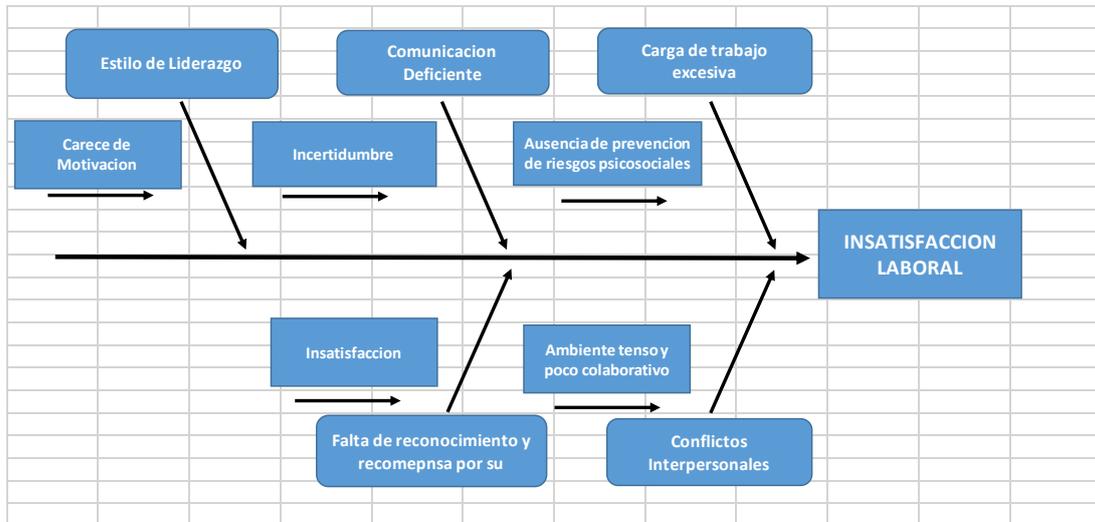
Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75.

Silvestre, E. (2013). Construcción y validación de la escala de clima organizacional universitario COINTEC. *Ciencia y Sociedad*, 38(4), 719-742. <https://doi.org/10.22206/cys.2013.v38i4.pp719-742>

- Solís-Magaña, I., Mapén-Franco, F.-J., & Méndez-Magaña, W. (2021). Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), Article 11. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1087>
- Teoría de la autodeterminación (Deci y Ryan) | Madame Lelica. (2020, agosto 26). <https://madamelilica.com/es/teoria-de-la-autodeterminacion-deci-y-ryan/>
- Topino, E., Fabio, A. D., Palazzeschi, L., & Gori, A. (2021). Personality traits, workers' age, and job satisfaction: The moderated effect of conscientiousness. *PLOS ONE*, 16(7), e0252275. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0252275>
- Vélez-Villalva, Y. M., & Salvador-Moreno, J. E. (2020). Riesgo psicosocial en trabajadores bancarios de una cooperativa en la ciudad de Chone, Ecuador: Artículo de investigación. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada yachasun - ISSN: 2697-3456*, 4(7 Ed. Esp.), Article 7 Ed. Esp. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0082>
- Wurmann, C. G., Madrid, R. M., & Brugger, A. M. (2004). Shrimp farming in Latin America: Current status, opportunities, challenges and strategies for sustainable development. *Aquaculture Economics & Management*, 8(3-4), 117-141. <https://doi.org/10.1080/13657300409380358>

ANEXO 1

DIAGRAMA DE ISHIKAWA - ANÁLISIS CAUSA – EFECTO



ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

OBJETIVO	INDICADORES	DESCRIPCION	INDICADORES	INDICADORES	INDICADORES	INDICADORES	
El clima laboral y la satisfacción en las funciones administrativas de las trabajadoras de la empresa Telecom S.A. de TBM	¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción personal del empleado de Telecom S.A. de TBM?	Diagnosticar los tipos de riesgos psicosociales existentes en las funciones administrativas de las trabajadoras de la empresa Telecom S.A. de TBM	Clima Organizacional	1. Satisfacción personal, pública, organizacional, función de TBM 2. Clima 3. Condiciones de trabajo	Trabajo de satisfacción personal	Diagrama	
				1. Satisfacción laboral 2. Satisfacción psicológica (estado y conciencia) 3. Satisfacción organizacional			En que medida las trabajadoras sienten satisfacción por las tareas a cumplir
				1. Identificar los riesgos psicosociales que afectan al clima laboral de la empresa Telecom S.A. de TBM 2. Medir la influencia de los factores psicosociales que afectan al clima laboral de las trabajadoras de Telecom S.A. de TBM			Factores Psicosociales

ANEXO 3

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

FORMULARIO DE ENCUESTA

Objetivo: Conocer aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. Para contestarlo, piensa en el puesto donde has trabajado más tiempo durante los últimos 12 meses.

Instrucciones:

Lea con atención cada pregunta, conteste con sinceridad. Los datos serán accesibles solo para los investigadores que trabajen en este análisis. Marque con una X solo una respuesta, según su criterio, se sugiere que se responda con toda sinceridad, **MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

A. AREA DE TRABAJO

ADMINISTRATIVA

OPERATIVA

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2

B. GENERO DEL TRABAJADOR

MASCULINO

1

FEMENINO

2

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

1. ¿Trabajas los sábados?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

10g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

10h. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?

- | | | |
|--------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No trabajo en turnos rotativos | <input type="checkbox"/> | 5 |

11a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

11b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

11c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

13a. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación

No hay información
Insuficiente
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13b. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción

No hay información
Insuficiente
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción

No hay información
Insuficiente
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

No hay información
Insuficiente
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

Muy clara
Clara
Poco clara
Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

Muy clara
Clara
Poco clara
Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

Muy clara
Clara
Poco clara
Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

1
2
3
4

14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

1
2
3
4

14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

1
2
3
4

15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

15e. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

16a. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

1
2
3
4
5

16b. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

1
2
3
4
5

16c. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

1
2
3
4
5

16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

1
2
3
4
5

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

- | | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| Buenas | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regulares | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Malas | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No tengo compañeros | <input type="checkbox"/> | 4 |

18a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

18d. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

20. ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

21. A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja

1
2
3
4
5

23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

24. ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

1
2
3
4
5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34b. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34c. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no trato 5

34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no trato 5

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:

- No 1
- A veces 2
- Bastante 3
- Mucho 4

38. En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- Mucho 1
- Bastante 2
- Poco 3
- Nada 4

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- No es muy importante
- Es importante
- Es muy importante
- No lo sé

1
2
3
4

40a. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

1
2
3
4
5

40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

1
2
3
4
5

40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

1
2
3
4
5

40d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

1
2
3
4
5

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?

- Adecuadamente
- Regular
- Insuficientemente
- No existe posibilidad de desarrollo profesional

1
2
3
4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

Muy adecuada

Suficiente

Insuficiente en algunos casos

Totalmente insuficiente

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

Muy adecuada

Suficiente

Insuficiente en algunos casos

Totalmente insuficiente

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes?

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

ANEXO 4

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A JEFES DEPARTAMENTALES

Objetivo: Conocer aspectos sobre las condiciones psicosociales en el clima laboral y los factores psicosociales de TEXCUMAR S.A. Para contestarlo, piense en el puesto donde ha trabajado más tiempo durante los últimos 12 meses.

Instrucciones:

Lea con atención cada pregunta, conteste con sinceridad. Los datos serán accesibles solo para los investigadores que trabajen en este análisis.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

1. ¿La claridad en las expectativas de trabajo afecta el desempeño y motivación de su equipo de trabajo? Explique porque y como
2. ¿Qué mecanismos ha implementado para fomentar la innovación dentro de su área y que comportamiento ha tenido su equipo en estas iniciativas?
3. ¿Cómo se asegura que su personal comprenda y se alinee con la estrategia y objetivos de la empresa?
4. ¿Qué aspectos considera que pueden mejorar los procesos de comunicación para que estos sean más efectivos en su departamento?
5. ¿Qué acciones ha implementado para que su equipo de trabajo se identifique con la cultura y los valores de le empresa?
6. ¿Qué factores psicosociales cree usted que influyen en la motivación y el compromiso de los trabajadores?
7. ¿Cómo usted identifica las oportunidades de desarrollo para los integrantes de su equipo de trabajo?