



**Trabajo de Titulación en la Modalidad de Proyecto de Investigación Previo a la
Obtención del Título de Licenciada en Trabajo Social**

**Factores Laborales y las Relaciones Interpersonales de los Empleados de la Empresa
Indumaster de la Ciudad de Montecristi, año 2024.**

Autora: Anggie Michelle Reyes Barcia

Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, Universidad Laica Eloy Alfaro de
Manabí

Tutora: Lic. Adriana Cecibel Aragundi Muñoz, Mg

2024

Manta – Manabí – Ecuador



**Trabajo de Titulación en la Modalidad de Proyecto de Investigación Previo a la
Obtención del Título de Licenciada en Trabajo Social**

**Factores Laborales y las Relaciones Interpersonales de los Empleados de la Empresa
Indumaster de la Ciudad de Montecristi, año 2024.**

Autora: Anggie Michelle Reyes Barcia

Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, Universidad Laica Eloy Alfaro de
Manabí

Tutora: Lic. Adriana Cecibel Aragundi Muñoz, Mg

2024

Manta – Manabí – Ecuador

Aprobación del Tribunal de Grado

Tema: “Factores Laborales y las Relaciones Interpersonales de los Empleados de la Empresa Indumaster de la Ciudad de Montecristi, año 2024” Sometido a consideración de la autoridad de la Unidad Académica de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, como requisito para la obtención del Título de Licenciado en Trabajo Social, declara:

Aprobado

	Firma
Dr. Lenin Arroyo Baltán, PhD Decano de Facultad	
Lic. Adriana Aragundi Muñoz. Mg. Tutora de Titulación	

	Calificación	Firma
Lic. Jazmín Moreira Valencia, Mg Miembro de Tribunal		
Ing. Ángel Sacón Mendoza, Mg Miembro de Tribunal		

Certificado de Revisión de Tutor

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Social, Derecho y Bienestar, Carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular Proyecto de investigación bajo la autoría de la estudiante **REYES BARCIA ANGGIE MICHELLE**, legalmente matriculado/a en la carrera de Trabajo Social, período académico 2024-2, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es "**FACTORES LABORALES Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA INDUMASTER DE LA CIUDAD DE MONTECRISTI, AÑO 2024**".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 10 de diciembre del 2024.

Lo certifico,


 Lic. Adriana Araguandi Muñoz, Mg.
Docente Tutor(a)
Área: Ciencias Sociales

Certificado de Revisión del Sistema COMPILATIO



Facultad de Ciencias Sociales,
Derecho y Bienestar

Carrera de Trabajo Social

Certificado de Revisión del Sistema Compilation Magister

Manta, 10 de diciembre del 2024

Se informa sobre el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencias COMPILATION MAGISTER, al que fue sometido el Trabajo de Titulación de la estudiante **REYES BARCIA ANGGIE MICHELLE**, en la modalidad Proyecto de Investigación, bajo el tema: **“FACTORES LABORALES Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA INDUMASTER DE LA CIUDAD DE MONTECRISTI, AÑO 2024”**. Su análisis presenta un 6% de similitud y coincidencia con otros documentos, para su constancia adjunto resultado del análisis.




Lic. Adriana Argundi Muñoz, Mg.
DOCENTE TUTORA

Declaración de Autoría

Los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación “Factores Laborales y las Relaciones Interpersonales de los Empleados de la Empresa Indumaster de la Ciudad de Montecristi, año 2024”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de la autora de este trabajo de grado.

Manta, 02 de diciembre del 2024



Angie Michelle Reyes Barcia

C.I. 135067275-2

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer infinitamente a mi madre Yolanda Barcia, por estar siempre presente en cada paso que doy. Su apoyo incondicional, sus palabras de aliento, y su guía han sido fundamental en mi vida para convertirme en la persona que soy ahora.

También agradezco a mis hermanos Yerly Reyes, Elías y Jordan Alonso por brindarme su ayuda y sacarme risas incluso en los momentos más estresantes. A mi abuela Juana Acosta, Danilo Alonso, Lourdes Barcia y todo familiar pendiente de mí en cada etapa personal, dándome apoyo emocional y económico para seguir adelante.

A mis amigas María José Ávila, Ariana López, María José Cedeño y Jennifer Zambrano por su compañía durante estos cuatro años. Igualmente, doy gracias a cada una de las personas que me han apoyado directa e indirectamente.

Finalmente, agradezco a cada docente que me formó con sus enseñanzas para convertirme en una profesional, sobre todo a mi tutora la Mg. Adriana Aragundi por su tiempo, sus consejos, su orientación y retroalimentación en cada fase de desarrollo de mi proyecto, permitiéndome aprender cosas nuevas y mejorar desde el lado académico como personal.

Dedicatoria

Mi proyecto de investigación va dedicado a mi madre, mi pilar fundamental para seguir adelante. A mi familia por su apoyo y consejos durante esta etapa. A mis gatos, en especial a mi estrellita Manchis que me acompañó durante largas horas mientras realizaba mis tareas. Por último, a mis amigas de la carrera, quienes hicieron que cada momento vivido en esta etapa universitaria fuera agradable y menos estresante.

Tabla de Contenido

Aprobación del Tribunal de Grado	III
Certificado de Revisión de Tutor	IV
Certificado de Revisión del Sistema COMPILATIO	V
Declaración de Autoría	VI
Agradecimientos	VII
Dedicatoria.....	VIII
Índice de Tablas	XII
Índice de Gráficos	XIII
Índice de Anexos.....	XIV
Introducción	1
Resumen.....	2
Abstract	3
Capítulo I: Acerca Del Problema	4
Dimensión del Área Problema	4
Propósito de la Investigación	5
Capitulo II: Marco Teórico	6
Aspectos teóricos	6
Teoría Clásica de la Administración.....	6
Aspectos Conceptuales	6
¿Qué son los Factores Laborales?	6
Tipos de Factores Laborales	7
Causas	8
Consecuencias.....	8
Prevención de Riesgos Laborales	9
¿Qué son las Relaciones Interpersonales?	9
Interacción Social.....	10

Importancia de la Relaciones Interpersonales en el Área Laboral.....	10
Clima Organizacional	10
Bienestar Emocional	11
Conflictos Laborales	12
Resolución de Conflictos	12
Antecedentes de la Investigación.....	12
Fundamentos Legales.....	14
Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU)	15
Organización Internacional del Trabajo (OIT)	15
Constitución de la República del Ecuador	17
Código del Trabajo	17
Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores	19
Fundamentos Teóricos del Trabajo Social.....	21
Modelo de Gestión de Casos.....	21
Modelo de Intervención en Crisis.....	22
Capítulo III: Diseño Metodológico.....	22
Fundamentos Epistemológicos	22
Elección de Informantes Claves.....	23
Técnicas de Recolección de Información	23
Entrevista	24
Observación	24
Técnica de Registro y Transcripción de la Información	24
Cuestionario	24
Ficha de Observación.....	25
Método para la Interpretación de la Información	25
Descripción del Proceso de Categorización.....	26
Descripción del Proceso de Triangulación	28

Descripción del Proceso de Graficación	28
Características de los Investigadores	29
Consideraciones Éticas	29
Capítulo IV: Resultados	30
Análisis y Discusión de Resultados	30
Análisis Descriptivo	30
Análisis Concluyente	33
Limitaciones	34
Recomendaciones	34
Referencias Bibliográficas	35
Anexos	40

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Descripción del Proceso de Categorización</i>	27
---	----

Índice de Gráficos

Gráfico 1. *Proceso de Graficación*29

Índice de Anexos

Anexo 1. <i>Oficio de Apertura</i>	40
Anexo 2. <i>Consentimiento Informado – Talento Humano</i>	41
Anexo 3. <i>Consentimiento Informado – Departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental</i>	42
Anexo 4. <i>Consentimiento Informado – Supervisor de Producción</i>	43
Anexo 5. <i>Entrevista a la Jefa del Área de Talento Humano</i>	44
Anexo 6. <i>Entrevista a la Jefa del Departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental</i>	46
Anexo 7. <i>Entrevistas Aleatorias a Empleados de Indumaster SA.</i>	48
Anexo 8. <i>Ficha de Observación – Área de Producción</i>	50
Anexo 9. <i>Ficha de Observación – Área de Administración</i>	51

Introducción

Los factores laborales tienen una influencia directa en la productividad y el desempeño de los empleados, aspectos como: las condiciones de trabajo, la carga laboral, la remuneración, las oportunidades de desarrollo profesional y el nivel de satisfacción de los trabajadores pueden afectar significativamente su motivación, compromiso y capacidad de realizar sus tareas de manera eficiente.

Así mismo, se debe considerar el papel que juega las relaciones interpersonales dentro de la dinámica organizacional, donde el ambiente de trabajo caracterizado por la comunicación, confianza, trabajo en equipo y la colaboración puede fomentar un mayor sentido de pertenencia, mejorar la resolución de conflictos y potenciar la creatividad.

Sin embargo, la falta de atención a estos factores puede llevar a problemas significativos que tengan como resultado un clima organizacional negativo.

Por lo tanto, evidenciando el significado que tiene brindar protección a la integridad de los empleados se realizó la investigación sobre los factores laborales y las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa Indumaster S.A.

A través de este aporte se pretende identificar áreas específicas en las cuales se permita desarrollar acciones para mejorar el clima laboral y que este sea más saludable y satisfactorio, lo que a su vez contribuirá a reducir el estrés, levantar la moral y desarrollar el talento dentro de la empresa.

Resumen

La presente investigación trata sobre temas referentes a los factores laborales y relaciones interpersonales, ambas variables son centrado desde la perspectiva de los colaboradores de la Empresa Indumaster S.A. ubicada en el Cantón Montecristi durante el año 2024. Se realizó desde un enfoque cualitativo, aplicando técnicas como la entrevista a los informantes claves que fueron la jefa encargada del departamento de Talento Humano; la técnica del Área de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental; personal de otras áreas; además, la observación en las áreas administración y producción de la empresa. Con la información recopilada mediante las fichas de observación y el cuestionario guía de la entrevista permitió identificar fortalezas y áreas de mejora desde un panorama integral. Por otra parte, este estudio es sustentado desde un punto de vista fenomenológico e interpretada desde el método analítico, la unión de ambos enfoques proporciona una comprensión de la problemática facilitando el desarrollo de las recomendaciones para mejorar el bienestar y la productividad en la empresa. Con los resultados obtenidos en la investigación, se aborda el propósito fundamental de descubrir y comprender el entorno del trabajador; de esta forma se da a conocer que a pesar de los aspectos positivos en el entorno laboral de la empresa Indumaster, se debe abordar las debilidades identificadas, mediante la implementación de estrategias que potencien el bienestar y la productividad de los empleados.

Palabras Claves: Factores laborales, relaciones interpersonales, bienestar laboral, seguridad, estructura organizacional.

Abstract

This research deals with issues related to labor factors and interpersonal relationships, both variables are focused from the perspective of the employees of the Indumaster S.A. Company located in the Montecristi Canton during the year 2024. It was carried out from a qualitative approach, applying techniques such as interviewing key informants who were the boss in charge of the Human Talent department; the technician from the Area of Safety, Occupational Health and Environmental Management; personnel from other areas; in addition, observation in the administration and production areas of the company. The information collected through the observation sheets and the interview guide questionnaire allowed us to identify strengths and areas for improvement from a comprehensive perspective. Furthermore, this study is supported from a phenomenological point of view and interpreted from the analytical method, the combination of both approaches provides an understanding of the problem facilitating the development of recommendations to improve well-being and productivity in the company. With the results obtained in the research, the fundamental purpose of discovering and understanding the worker's environment is addressed; in this way, it is made known that despite the positive aspects in the work environment of the Indumaster company, the identified weaknesses must be addressed, through the implementation of strategies that enhance the well-being and productivity of employees.

Keywords: Work factors, interpersonal relationships, work well-being, security, organizational structure.

Capítulo I: Acerca Del Problema

Dimensión del Área Problema

Los factores laborales son el conjunto elementos y condiciones relacionados con el trabajo, estos pueden desencadenar adversidades que afectan al empleado y a la empresa; se manifiestan de distintas formas ya sea de manera física, psicológica, social y ambiental.

Desafortunadamente, en muchas empresas se presentan los problemas relacionados a la carga de trabajo excesiva, la falta de reconocimiento, la inseguridad laboral, entre otros aspectos que generan agotamiento e insatisfacción en los empleados, esta situación empeora cuando relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son tensas y poco saludables, así mismo, la falta de comunicación, la competencia, la falta de apoyo entre compañeros de trabajo y la desmotivación pueden generar un clima laboral negativo, estas problemáticas tienen consecuencias significativas, como la disminución de la moral y la productividad en la empresa.

Es fundamental abordar estos factores laborales y las relaciones interpersonales de manera proactiva, a fin de crear un entorno de trabajo más positivo, motivador y productivo para los empleados. Solo así se podrá asegurar el bienestar y el desempeño óptimo del personal, lo cual redundará en beneficios tangibles para la organización en su conjunto.

Según el diario digital Primicias, en Ecuador entre enero y septiembre del 2023, se evidenció que, de los 9.887 accidentes de trabajo calificados por el IESS en este año, 19% ocurrieron en la actividad manufacturera y un 15% en el sector comercial. (González, 2023, párr.4)

Este problema aborda aspectos relacionados con la dinámica organizacional, la cultura laboral, la comunicación, la participación en el trabajo y el bienestar psicosocial de los empleados.

La presente investigación se enfoca al entorno laboral específico de la empresa Indumaster en Montecristi, donde los empleados interactúan diariamente en la realización de sus tareas y actividades. Este espacio laboral puede incluir zonas como oficinas, salas de reuniones, áreas de producción, sala de exhibición.

Propósito de la Investigación

El propósito fundamental de esta propuesta radica en la investigación a profundidad sobre los factores laborales y las relaciones interpersonales en la empresa Indumaster ubicada en la ciudad de Montecristi en el año 2024, para comprender cómo se entrelazan los distintos aspectos del entorno y las interacciones entre los empleados. Esto permite descubrir áreas de oportunidad y desafíos en el ambiente de trabajo, así como proponer estrategias concretas para fortalecer la cultura organizacional y mejorar el bienestar de los empleados.

Para llevar a cabo este estudio de manera efectivo, se realizó la identificación de diversos factores laborales que se presentan en el entorno de la empresa Indumaster de Montecristi, por lo cual se realizó mediante observaciones a los funcionarios tomando en cuenta aspectos como las condiciones del lugar de trabajo, los horarios establecidos, los sistemas de compensación y beneficios, las oportunidades de desarrollo y capacitación profesional, así como cualquier otro factor relevante que pueda influir en el bienestar y la eficiencia de los empleados dentro de la organización.

Además de lo propuesto, también se profundizó acerca de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de esta empresa; este enfoque implica investigar no solo la dinámica de comunicación en el entorno laboral, sino también la colaboración en proyectos y la forma en que se abordan los conflictos entre los miembros del equipo. Al comprender a fondo estas interacciones, es posible obtener una visión completa de cómo influyen en el ambiente laboral de la organización, lo que a su vez permitió identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para promover un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

Posteriormente, se investigó las percepciones y experiencias de los trabajadores con respecto a su entorno laboral y las relaciones interpersonales dentro de la organización con el fin de comprender cómo los empleados perciben el ambiente laboral, así como las interacciones y que se dan dentro de la organización. Esto se logró a través de entrevistas semiestructuradas realizada a los trabajadores.

Una vez obtenidos los resultados de la investigación, se dio recomendaciones para la mejora del entorno laboral y las relaciones interpersonales en la empresa Indumaster las cuales se diseñaron con el objetivo de abordar los aspectos identificados como áreas de mejora en la

investigación, con el fin de crear un entorno laboral más saludable, armonioso y propicio para el crecimiento de la comunidad empresarial.

Capítulo II: Marco Teórico

Aspectos teóricos

Teoría Clásica de la Administración

Fue impulsada por Henri Fayol en el año 1916. Esta doctrina también conocida como Fayolismo se centra en que las teorías válidas en el área administrativa sobre principios y funciones de las organizaciones no se deben limitar solo a los negocios, sino que puede involucrar la estructura laboral y los esfuerzos humanos. (Espinoza Sotomayor, 2009, pág. 54)

Esta teoría es relevante para esta investigación ya que hace énfasis en la estructura organizacional, jerarquías y división del trabajo, es decir, de esta manera podemos entender como esto puede influir en las relaciones y desempeño de los trabajadores.

Desde un enfoque social, se argumenta que con esta teoría se podrá identificar áreas de mejora y así diseñar estrategias orientadas a fortalecer el apoyo mutuo, la resolución de conflictos, la creación de espacios de participación y empoderamiento de los empleados. Fayol también destaca que la importancia de una comunicación efectiva dentro de la organización, de esta manera podemos ver cómo se desarrollan las relaciones entre los trabajadores. Además de contar con un rango de supervisión donde se puede facilitar la coordinación y colaboración entre los trabajadores, fortalecer el trabajo en equipo, brindar seguridad a los mismos para mejorar el clima organizacional.

Aspectos Conceptuales

¿Qué son los Factores Laborales?

Los factores laborales son aquellos elementos que influyen en el entorno de trabajo y que pueden afectar el desempeño, la salud y el bienestar de los empleados. Estos factores incluyen aspectos como la carga de trabajo, el ambiente físico, la organización del trabajo, las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo profesional y la remuneración, entre otros. Todo esto puede tener un impacto significativo en la motivación, la satisfacción y la productividad de los trabajadores.

Un término relacionado con este tema es los riesgos psicosociales laborales, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) lo define como “aquellas características de las

condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés”. (OIT, 2013, pág 1)

Tipos de Factores Laborales

Factores Físicos y Ergonómicos.

Se refieren a las condiciones ambientales y al diseño de los espacios de trabajo que pueden afectar la salud, el confort y la eficiencia de las personas. Los factores físicos abarcan aspectos como la temperatura, la iluminación, el ruido, la calidad del aire y la vibración, mientras que los factores ergonómicos se centran en la adaptación del entorno y las herramientas a las características físicas y cognitivas de los individuos.

Factores Psicosociales.

Son aquellos elementos que influyen en el bienestar y comportamiento de las personas en el entorno social y psicológico en el que se desenvuelven. Estos factores comprenden una amplia gama de aspectos, como las relaciones interpersonales, el apoyo social, el estrés, las condiciones laborales, la cultura y las expectativas sociales. Su impacto puede ser tanto positivo como negativo, afectando la salud mental y emocional, así como el rendimiento laboral.

Factores Contractuales y Salariales.

Los factores contractuales son los términos y condiciones establecidos en los contratos de trabajo, que pueden incluir aspectos como la duración del contrato, las responsabilidades laborales, las horas de trabajo, las vacaciones, las prestaciones y los derechos y obligaciones de ambas partes, etc. Estos contratos son documentos legales que garantizan los derechos y las protecciones tanto del empleador como del empleado.

Por otro lado, los factores salariales se relacionan con la remuneración económica que recibe el trabajador por su labor. Esto puede incluir el salario básico, los incentivos, las bonificaciones, formas de pagos, etc.

Riesgos de Seguridad.

Son condiciones que pueden causar daño físico, psicológico o material a los trabajadores, equipos o instalaciones. Estos riesgos pueden surgir de diversas fuentes y pueden variar según el tipo de industria, el entorno de trabajo y las tareas específicas realizadas. Existen varios tipos como:

Riesgo mecánico. Relacionados con las maquinarias con partes móviles, bordes afilados o superficies pesadas que pueden causar accidentes como atrapamientos, cortes y golpes si no se manipulan con el debido cuidado y siguiendo los protocolos de seguridad establecidos.

Riesgo eléctrico. Donde el trabajador tiene contacto directo con los sistemas eléctricos, provocando descargas eléctricas, quemaduras e incluso accidentes de mayor gravedad.

Riesgo de incendio y explosión. La presencia de materiales inflamables, instalaciones eléctricas en mal estado o el uso irresponsable de químicos y otros productos tóxicos pueden generar incendios, explosiones o derrames que pongan en peligro la seguridad de los trabajadores.

Riesgo de caídas. Otro factor de riesgo importante en diversos entornos laborales son las condiciones que aumentan la probabilidad de caídas, como superficies resbaladizas, áreas de trabajo a gran altura y la ausencia de barandas de seguridad adecuadas. Esto genera accidentes graves si no se toman las precauciones necesarias.

Riesgo de trabajo en alturas. relacionados con actividades realizadas en alturas, como el mantenimiento de infraestructura o trabajos en torres y azoteas, lo que aumenta accidentes y lesiones. (Actualícese, 2023)

Causas

Existen diferentes causas de los factores laborales, sin embargo, podemos deducir que aspectos como las condiciones de trabajo, carga laboral, las relaciones interpersonales, la cultura organizacional y las políticas de recursos humanos pueden ser uno de los principales aspectos de esta problemática.

Consecuencias

Los factores de riesgo laboral traen consigo muchas consecuencias, tanto en nivel personal como en el entorno, ente este caso ya sea el círculo social, familiar e incluso laboral. A nivel individual, pueden influir en la salud física y mental, el bienestar emocional, la satisfacción laboral y la calidad de vida de los trabajadores. Además, pueden afectar el desempeño y la productividad de los empleados.

Por otra parte, la negatividad de estos factores puede traer consigo conflictos laborales, baja moral y un clima organizacional tóxico, esto puede tener un impacto significativo en la empresa. (Moreno & Baez, 2010)

Prevención de Riesgos Laborales

Es una disciplina que se encarga de mejorar la seguridad y la salud de los trabajadores en el lugar de trabajo busca lograrlo aplicando medidas y realizando actividades destinadas a prevenir los riesgos asociados con las condiciones laborales. La evaluación de riesgos, llevada a cabo por técnicos especializados en Prevención de Riesgos Laborales dentro de cada empresa, es una herramienta clave en este proceso. (Osalan, s.f)

En Ecuador, La Dirección de Seguridad en el Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales del Ministerio Rector del Trabajo establece la ley que los empleadores deben asumir los riesgos que conllevan las actividades laborales. Por lo tanto, tiene la función de velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones relacionadas con la seguridad y salud ocupacional, con el fin de proteger el bienestar de los trabajadores en el desempeño de sus funciones. (Ministerio del Trabajo, 2024, párr. 1)

¿Qué son las Relaciones Interpersonales?

Es el vínculo que se establece entre dos o más personas, el cual se basa en diversos elementos como sentimientos, emociones, intereses compartidos y actividades sociales en común. Este tipo de relación es fundamental para la vida social y se manifiesta de diversas formas de la vida cotidiana, como la familia, las amistades, el entorno laboral, o donde las personas tienen la oportunidad de mantener una comunicación constante. En estas relaciones, se construyen lazos emocionales y afectivos que promueven el apoyo mutuo, la colaboración, el disfrute compartido y el sentido de pertenencia.

Según Hanco et al. (2021), autores del artículo “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno” las relaciones interpersonales desde el ámbito laboral “se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño profesional de otros” (Hanco et al., 2021, pág. 188)

Interacción Social

Es el proceso mediante el cual los individuos interactúan entre sí, estableciendo relaciones y comunicándose a través de diversos medios y contextos. Esta interacción no solo implica la comunicación verbal y no verbal, sino también el intercambio de ideas, emociones, roles sociales y normas culturales.

Este término definido por los sociólogos Gettys y Dawson como “proceso por el que los seres humanos se compenetran con las mentes de los demás”. (Oiseth et al., 2022, párr.1)

Con este pensamiento podemos describirlo como el fenómeno por el cual los seres humanos desarrollan una comprensión más profunda de los pensamientos, sentimientos y motivaciones de los demás, conocido como empatía o capacidad de ponerse en el lugar del otro.

Importancia de la Relaciones Interpersonales en el Área Laboral

En el entorno laboral, las interacciones entre empleados son fundamentales para alcanzar los objetivos laborales al combinar habilidades y recursos individuales. Por lo tanto, es crucial mantener y fomentar relaciones interpersonales positivas que contribuyan a crear un ambiente laboral favorable, lo que a su vez puede impulsar la productividad dentro de la organización. También fomenta a la colaboración, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva entre el personal, lo que facilita la resolución de problemas, la generación de ideas y la toma de decisiones.

Clima Organizacional

El clima organizacional comprende es el conjunto de propiedades medibles del lugar de trabajo donde los empleados pueden percibir de manera directa o indirecta, influyendo en su motivación y conducta. Además, engloba las políticas, prácticas y acciones de la empresa que impactan la experiencia laboral de los empleados.

Mónica García en su artículo “Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual” considera que su definición “nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente”, es decir, que el hecho de que el hombre nazca en estos entornos permite entender la importancia del clima organizacional y cómo este se ve influenciado por los

comportamientos de los individuos y grupos que conforman dichas organizaciones. (García Solarte, 2009)

Además, en este mismo artículo, Méndez (2006) considera que

“El clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa”. (pág. 46).

Con estas breves definiciones podemos definir este término como el ambiente interno que existe entre los miembros de una organización, está estrechamente relacionado con el grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. En la actualidad, se le considera un aspecto fundamental a estudiar en organizaciones de diversos sectores y dimensiones, para esto se evalúan mediante técnicas y metodologías específicas a menudo aplicadas al área de gestión humana.

Bienestar Emocional

Cuando hablamos de bienestar emocional se refiere a la capacidad de un individuo para experimentar emociones positivas y manejar de manera efectiva las emociones negativas. Esto implica tener un sentido de satisfacción, realización y felicidad en la vida, así como la habilidad de afrontar adecuadamente los desafíos y dificultades que se presentan.

José Gómez (2023) considera que el bienestar emocional en la vida laboral “no significa estar feliz todo el tiempo, ya que las emociones negativas son parte de la experiencia humana, si no tener una base sólida para lidiar con problemas emocionales y mantener una actitud positiva en general”, es decir qué, aquí no se trata de suprimir las emociones negativas, sino de tener las herramientas y la capacidad para procesarlas de manera adecuada. (Gómez Pérez, 2023, párr. 6)

En ese sentido, el bienestar emocional en el trabajo busca tener una base sólida para lidiar con los problemas emocionales que puedan surgir, implicando el desarrollo de habilidades de autoconocimiento, autorregulación y manejo del estrés, de modo que los

trabajadores puedan enfrentar los desafíos y mantener una actitud positiva y resiliente en general.

Conflictos Laborales

El conflicto es una realidad inevitable para el ser humano. Este problema involucra a dos o más partes que están en desacuerdo en cuanto a sus metas u objetivos, lo que desencadena una disputa basada en diversas percepciones, tales como intereses, necesidades, valores o el bienestar individual.

Resolución de Conflictos

La resolución de conflictos es el proceso mediante el cual se abordan y gestionan las disputas o tensiones que puedan surgir entre los empleados, equipos de trabajo o entre empleados y la dirección de la empresa

Ernaldo Gastañadú es su estudio “Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral en una Unidad Médico Legal De Lima, 2020” considera que las relaciones interpersonales nos dan la oportunidad de predecir y controlar el entorno, de darle valor y significado. Esto es porque la forma en que se gestionan los conflictos puede tener un impacto significativo en la calidad de las relaciones entre las personas involucradas. Cuando se abordan los conflictos de manera constructiva, promoviendo la comunicación abierta, el respeto mutuo y la búsqueda de soluciones colaborativas, se fortalecen las relaciones interpersonales y se construye un ambiente laboral más armonioso y productivo. (Gastañadú Rebaza, 2020, pág. 20)

Antecedentes de la Investigación

En Colombia en la Fundación Universidad De América se realizó un estudio de “Estrés Laboral y sus Consecuencias en la Salud que Afectan el Rendimiento” donde la autora María Acero (2020) menciona que “la mayoría de las personas que ejercen oficios laborales padecen de estrés puesto que a diario se enfrentan a varias circunstancias dónde la carga laboral es muy pesada” (Acero, 2020, pág. 17)

El estrés laboral puede afectar negativamente a la salud física y mental de los trabajadores, lo cual puede repercutir en su capacidad para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Esto, a su vez, puede tener un impacto directo en la calidad de los servicios y el apoyo que se brinda a los usuarios.

Es por esto que Acero tiene como objetivo la identificación de situaciones dentro del ambiente laboral que generan consecuencias físicas y mentales debido al estrés. (pág. 17).

Desde un enfoque de trabajo social podemos decir que la investigación de esta problemática es fundamental para diseñar intervenciones que promuevan ambientes laborales más saludables y contribuyan al bienestar de los trabajadores.

Otro estudio colombiano dada por la Universidad de Boyacá cuyo tema es “Bienestar laboral y su correlación con el compromiso organizacional” se analiza el bienestar laboral del trabajador, parte desde las condiciones de trabajo, implementos de seguridad, la satisfacción y el clima organizacional que son factores que influyen directamente al bienestar y compromiso de los empleados.

Los autores Cáceres et al. (2023) consideran que las organizaciones deben promover la satisfacción laboral, especialmente en aquellos que se encargan de la producción. Es relevante estudiar esta problemática, en Colombia hasta el 2014 hubo un índice de accidentes laborales de un 7,73 según el Ministerio de Trabajo de ese país. Es por esto que los autores con esta investigación pretenden demostrar que el bienestar laboral no solo favorece a los trabajadores, sino que también genera un impacto positivo a las empresas. (Cáceres Lozano, et al., 2023)

En nuestro país, los investigadores Martha Racines y Liliana Cevallos (2023) realizaron un artículo sobre “Ambiente Laboral y Competencias del Trabajador Social en Contextos Sociales de la Ciudad de Quito” donde aborda la importancia del trabajador social en el ámbito laboral. El rol del trabajador social en este contexto puede incluir habilidades de intervención comunitaria, gestión de casos, trabajo en red con otras organizaciones y sectores, así como un conocimiento sólido de las políticas sociales locales y recursos disponibles en la ciudad.

Esta investigación analiza las perspectivas de los profesionales y los empleadores, para el estudio de sus competencias en el clima laboral. También propone estrategias para mejorar el ambiente laboral. (Racines & Cevallos, 2023, pág 38)

Por otra parte, en la Universidad Estatal del Sur de Manabí se realizó un artículo sobre “Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador”, los autores Sumba, Moreno y Villafuerte (2022) describe que, al clima organizacional es un factor del desempeño laboral.

En este punto de la investigación se pudo constatar que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en Mipymes la falta de motivación hacia sus empleados, desinterés, insatisfacción, por motivos que no se han generados políticas del personal que permitan identificar, cualificar y otorgar un incentivo o méritos por el cumplimiento de sus actividades con eficiencia y eficacia. (Sumba Bustamante, et al., 2022)

Desde un punto de vista social podemos deducir lo fundamental que es comprender e identificar los factores de riesgo y protección para así desarrollar estrategias de intervención que promuevan un clima laborales saludables y respetuosos. Además, el rol del trabajador social aquí incluye el apoyo y la asistencia a las víctimas de acoso laboral, así como la sensibilización y la educación sobre este tema en la comunidad laboral.

Por último, en 2020 la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí se realizó una investigación sobre “Factores asociados a problemas en el ambiente laboral y su afectación a la salud de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa CONAIN S. A” donde la autora Angie Rodríguez investiga los distintos peligros a los que son expuestos los trabajadores de dicha empresa, afecta de manera física, psicológica e incluso emocional. Estos riesgos también afectan en el desempeño laboral ya que pueden causar desde lesiones menores hasta la más grave como el homicidio en el trabajo. Rodríguez busca analizar los factores relacionados a esta problemática, que afecta el ambiente laboral y la salud de los trabajadores.

Esta investigación tuvo como resultado que la motivación laboral se basa en las actividades, ya sean internas o externas que realizan los trabajadores poniendo esfuerzo para cumplir las metas de la institución. Además, el sobreesfuerzo que hacen los empleados puede traer consigo afectaciones en la salud que resalta la presión que tienen los colaboradores referentes a su productividad, relación entre compañeros, y con sus supervisores. (Rodríguez Bermúdez, 2023, pág. 59)

Fundamentos Legales

Para el presente estudio “Factores Laborales y las Relaciones Interpersonales de los Empleados de la Empresa Indumaster de la Ciudad de Montecristi, año 2024” se citan diversos artículos emitidos por organizaciones nacionales e internacionales, estas disposiciones respaldan y fundamentan el tema de investigación.

Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU)

Artículo 23.

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses. (Organización de Naciones Unidas, 1948)

Artículo 24.

Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas. (Organización de Naciones Unidas, 1948)

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Capítulo 81 - Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947

Artículo 2.

1. El sistema de inspección del trabajo en los establecimientos industriales se aplicará a todos los establecimientos a cuyo respecto los inspectores del trabajo estén encargados de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones de trabajo y a la protección de los trabajadores en el ejercicio de su profesión.

2. La legislación nacional podrá exceptuar de la aplicación del presente Convenio a las empresas mineras y de transporte, o a partes de dichas empresas. (Organización Internacional del Trabajo, 1947)

Artículo 3.

1. El sistema de inspección estará encargado de:

(a) velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones de trabajo y a la protección de los trabajadores en el ejercicio de su profesión, tales como las

disposiciones sobre horas de trabajo, salarios, seguridad, higiene y bienestar, empleo de menores y demás disposiciones afines, en la medida en que los inspectores del trabajo estén encargados de velar por el cumplimiento de dichas disposiciones;

(b) facilitar información técnica y asesorar a los empleadores y a los trabajadores sobre la manera más efectiva de cumplir las disposiciones legales;

(c) poner en conocimiento de la autoridad competente las deficiencias o los abusos que no estén específicamente cubiertos por las disposiciones legales existentes.

2. Ninguna otra función que se encomiende a los inspectores del trabajo deberá entorpecer el cumplimiento efectivo de sus funciones principales o perjudicar, en manera alguna, la autoridad e imparcialidad que los inspectores necesitan en sus relaciones con los empleadores y los trabajadores. (Organización Internacional del Trabajo, 1947)

Artículo 9. Todo Miembro dictará las medidas necesarias para garantizar la colaboración de peritos y técnicos debidamente calificados, entre los que figurarán especialistas en medicina, ingeniería, electricidad y química, en el servicio de inspección, de acuerdo con los métodos que se consideren más apropiados a las condiciones nacionales, a fin de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a la protección de la salud y seguridad de los trabajadores en el ejercicio de su profesión, e investigar los efectos de los procedimientos empleados, de los materiales utilizados y de los métodos de trabajo en la salud y seguridad de los trabajadores. (Organización Internacional del Trabajo, 1947)

Capítulo 155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981.

Artículo 4. La situación en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo deberá ser objeto, a intervalos adecuados, de exámenes globales o relativos a determinados sectores, a fin de identificar los problemas principales, elaborar medios eficaces de resolverlos, definir el orden de prelación de las medidas que haya que tomar, y evaluar los resultados. (Organización Internacional del Trabajo, 2002)

Artículo 14. Deberán tomarse medidas a fin de promover, de manera conforme a las condiciones y a la práctica nacionales, la inclusión de las cuestiones de seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo en todos los niveles de enseñanza y de formación, incluidos los de la enseñanza superior técnica, médica y profesional, con objeto de satisfacer las necesidades de formación de todos los trabajadores. (Organización Internacional del Trabajo, 2002)

Constitución de la República del Ecuador

Sección Octava.

Trabajo y Seguridad Social.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución de la República del Ecuador , 2008)

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Sección Tercera.

Formas de Trabajo y su Retribución.

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Código del Trabajo

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso

normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código. (Código del Trabajo, 2005)AR

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;

b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;

c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;

d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;

e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;

f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;

g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;

h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,

i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

j) El cometimiento de actos de acoso laboral hacia un compañero o compañera, hacia el empleador, hacia un superior jerárquico o hacia una persona subordinada en la empresa. (Código del Trabajo, 2005)

Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores. (Código del Trabajo, 2005)

Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores

Título I - Disposiciones Generales.

Art. 16.- De los servicios médicos de empresa. Los empleadores deberán dar estricto cumplimiento a la obligación establecida en el Art.425 del Código del Trabajo y su Reglamento. Los servicios médicos de la empresa propenderán a la mutua colaboración con los servicios de Seguridad e Higiene del Trabajo (Presidencia de la República del Ecuador, 1986)

Título II - Condiciones Generales de los Centros de Trabajo.

Capítulo II - Edificios Y Locales.

Art. 21.- Seguridad Estructural.

1. Todos los edificios, tanto permanentes como provisionales, serán de construcción sólida, para evitar riesgos de desplome y los derivados de los agentes atmosféricos.

2. Los cimientos, pisos y demás elementos de los edificios ofrecerán resistencia suficiente para sostener con seguridad las cargas a que serán sometidos. 3. En los locales que deban sostener pesos importantes, se indicará por medio de rótulos o inscripciones visibles, las cargas máximas que puedan soportar o suspender, prohibiéndose expresamente el sobrepasar tales límites. (Presidencia de la República del Ecuador, 1986)

Capítulo V - Medio Ambiente y Riesgos Laborales Por Factores Físicos, Químicos y Biológicos.

Art. 53.- Condiciones Generales Ambientales: Ventilación, Temperatura y Humedad.

1. En los locales de trabajo y sus anexos se procurará mantener, por medios naturales o artificiales, condiciones atmosféricas que aseguren un ambiente cómodo y saludable para los trabajadores.

2. En los locales de trabajo cerrados el suministro de aire fresco y limpio por hora y trabajador será por lo menos de 30 metros cúbicos, salvo que se efectúe una renovación total del aire no inferior a 6 veces por hora.

3. La circulación de aire en locales cerrados se procurará acondicionar de modo que los trabajadores no estén expuestos a corrientes molestas y que la velocidad no sea superior a 15 metros por minuto a temperatura normal, ni de 45 metros por minuto en ambientes calurosos.

4. En los procesos industriales donde existan o se liberen contaminantes físicos, químicos biológicos, la prevención de riesgos para la salud se realizará evitando en primer lugar su generación, su emisión en segundo lugar, y como tercera acción su transmisión, y solo cuando resultaren técnicamente imposibles las acciones precedentes, se utilizarán los medios de protección personal, o la exposición limitada a los efectos del contaminante.

5. Se fijan como límites normales de temperatura grados C (sic) de bulbo seco y húmedo aquellas que en el gráfico de confort térmico indiquen una sensación confortable; se deberá condicionar los locales de trabajo dentro de tales límites, siempre que el proceso de fabricación y demás condiciones lo permitan.

6. En los centros de trabajo expuestos a altas y bajas temperaturas se procurará evitar las variaciones bruscas.

7. En los trabajos que se realicen en locales cerrados con exceso de frío o calor se limitará la permanencia de los operarios estableciendo los turnos adecuados.

8. Las instalaciones generadoras de calor o frío se situarán siempre que el proceso lo permita con la debida separación de los locales de trabajo, para evitar en ellos peligros de incendio o explosión, desprendimiento de gases nocivos y radiaciones directas de calor, frío y corrientes de aire perjudiciales para la salud de los trabajadores.

9. Nota: Numeral derogado por Decreto Ejecutivo No. 4217, publicado en Registro Oficial 997 de 10 de Agosto de 1988.

Nota: Artículo reformado por Decreto Ejecutivo No. 4217, publicado en Registro Oficial 997 de 10 de Agosto de 1988. (Presidencia de la República del Ecuador, 1986)

Fundamentos Teóricos del Trabajo Social

La Federación Internacional del Trabajo Social (FITS) define esta profesión como “una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas”, es una disciplina que se enfoca en mejorar el bienestar social y la calidad de vida de las personas, comunidades y grupos en situación de vulnerabilidad o desventaja. El objetivo principal de esta profesión es promover la justicia social y la equidad, actuando como mediadores entre las personas y las instituciones para resolver problemas sociales y facilitar el empoderamiento y la inclusión social. (Federación Internacional del Trabajo Social, s.f, párr. 1)

Por lo tanto, los modelos a utilizar dentro del presente estudio son los siguientes:

Modelo de Gestión de Casos.

El modelo de gestión de casos es una metodología utilizada en trabajo social que busca ofrecer una intervención cada vez más eficiente, eficaz y económica para los usuarios. (UNIR, 2022)

La idea general de esta metodología es lograr que las personas con problemas complejos y múltiples reciban de manera oportuna los servicios que necesitan, esto implica que el trabajador social debe diseñar e implementar un plan de acción individualizado, coordinando los recursos y servicios disponibles para satisfacer de forma efectiva las diversas necesidades del usuario. El objetivo final es brindar una atención integral a las situaciones particulares de cada persona, optimizando los recursos y logrando mejores resultados en el abordaje de los casos.

Este modelo en el área laboral permite una gestión coordinada de los casos laborales, buscando soluciones personalizadas que mejoren los resultados tanto para el empleado como para la organización.

Modelo de Intervención en Crisis.

El modelo de intervención en crisis en trabajo social se centra en brindar terapias breves y de apoyo a una persona, familia o grupo que se encuentra en una situación de crisis, con el objetivo de que puedan superar el problema y recuperar su equilibrio emocional. En el área laboral este modelo emplea abordar situaciones de emergencia o tensiones agudas que afectan el bienestar emocional y el desempeño de los empleados en el trabajo. (UNIR, 2022)

Cabe destacar que, en este modelo, el trabajador social suele contar con mayor poder y autoridad, otorgados por la propia situación de crisis, esto se debe a que la confusión y el desequilibrio provocan que la persona o grupo afectado se vea paralizado y tenga dificultades para tomar decisiones correctas por sí mismo. En este sentido, el modelo de intervención en crisis busca aprovechar esa posición de mayor influencia del profesional para brindar un apoyo terapéutico y orientación de manera oportuna, con el fin de que el individuo o familia puedan superar la crisis y recuperar el equilibrio emocional en un periodo relativamente corto de tiempo.

Capítulo III: Diseño Metodológico

Fundamentos Epistemológicos

La presente investigación de metodología cualitativa se enfoca desde el planteamiento fenomenológico, esta corriente filosófica propuesta por Edmund Husserl a comienzos del siglo XX se centra en la descripción e interpretación de la esencia de las experiencias vividas, reconociendo su significado e importancia, permite a los investigadores volver al tipo de experiencia vivida antes de ser conceptualizada o teorizada.

Los autores del artículo “La fenomenología: un método multidisciplinario en el estudio de las ciencias sociales” realizado en 2019 consideran que esta metodología

“Halla su riqueza en la interpretación de los fenómenos en su fuero interno, en su contexto natural y con un alto sentido de la profundidad. En virtud de sus raíces filosóficas, la realidad es interpretada mediante la aplicación de técnicas cualitativas profundas que otorgan gran relevancia al discurso, la empatía y el significado de las experiencias humanas”. (Araújo Castellás, et al., 2019, pág. 219)

Por lo tanto, este método sustenta el presente estudio ya que busca identificar y comprender las relaciones interpersonales tanto positivas como negativas que influyen en el entorno de trabajo, así como la influencia de factores laborales en la satisfacción y desempeño la experiencia de los empleados de la empresa Indumaster desde su contexto natural. Además, esto proporcionará que ellos expresen directamente sus vivencias y percepciones al mismo tiempo que se genera y recolecta la información del entorno laboral de la organización.

Elección de Informantes Claves

Los informantes claves desempeñan un papel fundamental al momento de proporcionar la información necesaria para la comprensión de un tema en específico, esta fuente de información se define como

“Aquellas personas que, por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios”. (Robledo Martín, 2009, pág. 1).

El proceso de selección de informantes clave es crucial para el éxito de la investigación, ya que actúan como fuente primaria de información y se espera que proporcionen una comprensión profunda del tema, narrando la historia del escenario y mejorando el conocimiento del investigador.

Para esta investigación los informantes claves son los empleados de distintas áreas, supervisores, jefa del Área de Talento Humano y la técnica del Departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental. La diversidad jerárquica entre todos ellos permitió una visión y recolección de datos más profunda y contextualizada, dando mayor validez y una mejor obtención de resultados.

Técnicas de Recolección de Información

En todo proceso investigativo las técnicas de recolección son fundamentales. Diana Sánchez señala que las técnicas de recolección de información “son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener los datos necesarios para responder a las incógnitas de una investigación”. (Sánchez Martínez, 2022)

Se seleccionaron las siguientes de las técnicas de recolección de carácter cualitativo adecuadas para este proyecto de investigación a cerca de factores laborales y relaciones interpersonales:

Entrevista

La sexta edición del libro “Metodología de la Investigación” define a la entrevista como “una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”. (Hernández Sampieri, et al., 2014, pág. 403)

Este método proporciona una oportunidad para indagar la perspectiva subjetiva de los empleados, lo que es esencial para profundizar en la influencia de los factores laborales y las relaciones interpersonales en el entorno laboral de la empresa Indumaster S.A. Por este motivo, para la investigación respectiva, se entrevistó a la Ing. Angie Vélez Zambrano, encargada del Departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental; la Eco. Zaida Arguello Pincay, administrativa del Departamento de Talento Humano y a empleados de las distintas áreas de la compañía.

Observación

“La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observación participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y solo se hace presente con el propósito de obtener la información, la observación recibe el nombre de no participante o simple”. (Méndez Álvarez, 1998, págs. 144-145)

En el contexto de este estudio, la observación realizada en las distintas áreas como la zona de producción y el lugar de los administrativos permitió ver de manera directa las interacciones, comportamientos y entorno del trabajador, lo que resulta fundamental para comprender la dinámica y bienestar de los colaboradores.

Técnica de Registro y Transcripción de la Información

Es fundamental en el ámbito investigativo ya que permite resumir, recopilar y organizar datos de manera efectiva. Esta técnica involucra la síntesis de información relevante, la toma de notas, la creación de esquemas y la transcripción fiel de documentos.

Cuestionario

El cuestionario es un instrumento de recopilación de información que se utiliza en estudios o investigaciones, consiste en una serie de preguntas abiertas, cerradas o mixtas. El objetivo es recopilar datos de manera estructurada y sistemática para analizar y extraer conclusiones relevantes.

Para esta investigación se elaboró un cuestionario que se usó como guía para la entrevista semiestructurada que incluirá preguntas abiertas relacionadas con los factores laborales y las relaciones interpersonales en Indumaster S.A, las cuales fueron realizadas a los informantes claves.

Ficha de Observación

Es una herramienta utilizada para registrar información detallada sobre un fenómeno, evento o comportamiento específico que se está observando.

En relación con mi investigación, este recurso se implementó en los sectores principales de la empresa, con el fin de recoger información detallada sobre el entorno laboral y las dinámicas interpersonales en la empresa Indumaster.

Para la elaboración de este instrumento se tomó en cuenta distintas características físicas referentes al ambiente del lugar de trabajo; además aspectos ergonómicos que son importantes para la comodidad y seguridad del empleado; por último, los aspectos psicosociales con los cuales se pudo obtener una visión de las interacciones entre miembros de la organización.

Método para la Interpretación de la Información

Para la interpretación de la información recopilada por las técnicas propuestas como la entrevista y las observaciones, se requiere usar una metodología que permita comprender de manera integral la complejidad de la problemática a investigar. En este sentido, se propone utilizar el método analítico como una herramienta eficaz para entender los factores que inciden en el entorno laboral de la empresa Indumaster.

Lopera, Ramírez, Zuluaga y Ortiz (2010) definen este método como “el camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos” (Lopera, et al., 2010)

Con la definición de los autores citados podemos sustentar que esta metodología respalda a la investigación ya el método analítico permite descomponer esta problemática compleja en sus diferentes componentes, como las condiciones de trabajo, la carga laboral, la comunicación, el trabajo en equipo, entre otros; permitiendo una comprensión más profunda del fenómeno.

Descripción del Proceso de Categorización

En la Revista de Investigaciones CESMAG, Cristina Romero define la importancia de la categorización en una investigación cualitativa, mencionando que “Este proceso consiste en la identificación de regularidades, de temas sobresalientes, de eventos recurrentes y de patrones de ideas en los datos provenientes de los lugares, los eventos o las personas seleccionadas para un estudio”. Es decir, que gracias a esto se puede reducir, organizar y clasificar la información recopilada en la investigación de manera veraz y concisa. Al mismo tiempo, facilita el análisis y la interpretación de los datos obtenidos. (Romero Chaves, 2005, pág. 114)

Tabla 1*Descripción del Proceso de Categorización**Desarrollado por: Anggie Michelle Reyes Barcia*

Factores Laborales y las Relaciones Interpersonales de los Empleados de la Empresa Indumaster de la Ciudad de Montecristi, año 2024.

CATEGORÍAS	CONCEPTUALIZACIÓN	AUTORES	SUBCATEGORÍAS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Factores Laborales	Se define como aquellos elementos que intervienen, determinan e influyen sobre las funciones y actividades de la organización, en la obtención de sus objetivos; generando acciones, resultados y actitudes en los integrantes de esta.	(Augusto Pérez, Nohemí Roque & Fernando Romero, 2019)	Factores Físicos Factores Ergonómicos Factores Psicológicos Factores Sociales Factores Contractuales	Entrevista Observación	Cuestionario Ficha de Observación
Relaciones Interpersonales	Es aquel vinculo que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad. Desde el ámbito laboral se define como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño profesional de otros.	(Hanco Gómez, Carpio Maraza, Laura Castillo & Flores Mamani, 2021)	Comunicación Colaboración Respeto Liderazgo Cultura Organizacional	Entrevista Observación	Cuestionario Ficha de Observación

Descripción del Proceso de Triangulación

Jessica Abbadia (2023) considera lo siguiente:

La triangulación de la investigación es el proceso de examinar un tema o fenómeno de investigación desde varios ángulos, fuentes de datos o métodos. Para mejorar la validez, fiabilidad y exhaustividad de los resultados de la investigación, supone fusionar varias metodologías y fuentes de información. (párr. 3)

Por otra parte, Pablo Forni y Pablo de Grande nos dice que una triangulación “implica combinar perspectivas teóricas en una misma investigación de modo que éstas se complementen en el análisis de los datos u ofrezcan abordajes alternativos de un mismo fenómeno con el fin de sopesar cuál es más adecuado” pág. 167

Mediante este proceso se busca aumentar la validez y credibilidad de la información obtenida en la investigación al combinar diferentes métodos, fuentes de datos y perspectivas, por esta razón para la presente investigación se aplicó diferentes técnicas a los empleados de distintas áreas de la empresa Indumaster, permitiendo una veracidad y confiabilidad en la información recopilada

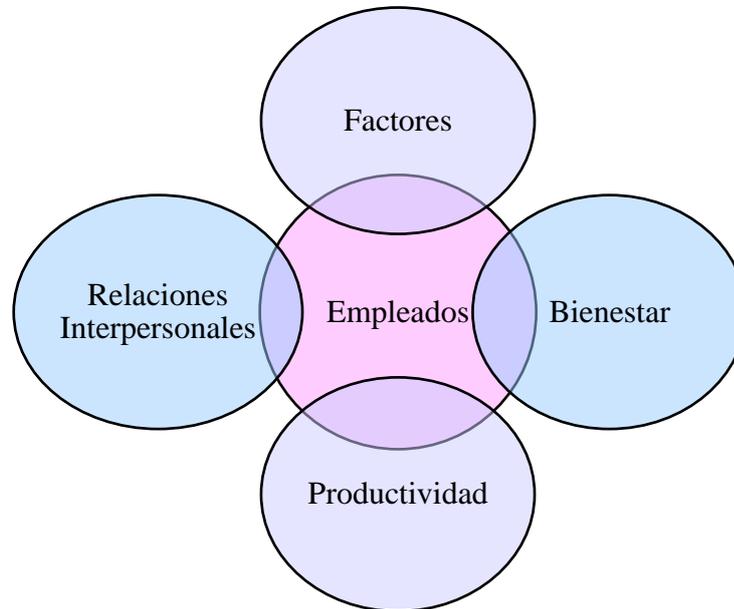
Descripción del Proceso de Graficación

El uso de las distintas técnicas como la observación y la entrevista realizada con la colaboración de los trabajadores de Indumaster S.A, permitió que la información recopilada se diera de manera organizada y sobre todo obteniendo una visión clara acerca de las problemáticas planteadas en este proyecto de investigación.

Proceso de Graficación

Gráfico 1

Proceso de Graficación



Características de los Investigadores

Este proyecto de investigación fue desarrollado por Anggie Michelle Reyes Barcia estudiante de octavo nivel de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, y fue realizado desde el sentido de responsabilidad y objetividad.

Los conocimientos adquiridos en el aula de clases han sido reflejados en el trabajo investigativo realizado acerca de factores laborales y las relaciones interpersonales de los empleados. Por último, es honesta asegurando que la información presentada en este documento es veraz.

Consideraciones Éticas

Dentro del Código Deontológico del Trabajo Social existen principios básicos necesarios para el actuar de un profesional como lo es el respeto, la responsabilidad, la colaboración y coherencia profesional, entre otros. Es por esto que para la realización de esta investigación se emitió un oficio para obtener la apertura y poder recolectar información en la empresa Indumaster S.A garantizando confidencialidad, protegiendo la privacidad de los involucrados y sobre todo obtener el consentimiento informado de los participantes,

asegurando que comprendan el propósito del estudio y su derecho a retirarse en cualquier momento.

Esta investigación se llevó a cabo con respeto y con la aprobación del tema por parte de la organización, avalando que la información recopilada a lo largo de la investigación será únicamente para el desarrollo del proyecto de investigación.

Capítulo IV: Resultados

Análisis y Discusión de Resultados

Análisis Descriptivo

Para la investigación del presente estudio se emplearon las distintas técnicas de enfoque cualitativo propuestas con anterioridad, las cuales fueron elaboradas con el fin de identificar y conocer los distintos factores laborales que inciden en los colaboradores y en sus relaciones desde un aspecto laboral.

Se aplicó la ficha de observación en distintas áreas de la empresa Indumaster S.A. como lo es el área de administración y de producción, tomando en cuenta cualidades que se relacionen al entorno del trabajador desde aspectos físicos, ergonómicos y psicosociales.

En la primera ficha de observación realizada en el área administrativa se pudo constatar que en factor físico existen puntos positivos como lo es la buena iluminación y el ambiente generalmente silencioso que favorece en el desempeño laboral, además un punto a destacar que el Departamento de Seguridad cuente con los EPP (Equipo de Protección Personal) para los administrativos que lo requieran para visitar el área de producción; sin embargo, encontramos puntos negativos como la inestabilidad en la temperatura de las oficinas y la oscilación estructural del edificio que existe por el tráfico y la ubicación del mismo lo que afecta en el confort y seguridad de los empleados.

Desde el factor ergonómico se observó que generalmente no están sobrecargados de trabajo lo que contribuye a un ambiente de trabajo estable. Aunque inicialmente no se observó la existencia de posiciones forzosas durante su jornada hubo momentos de incomodidad en los empleados debido a estar sentados durante largos períodos y por el movimiento repetitivo que hacen al teclear mucho.

Dentro de lo psicosocial se pudo evidenciar que existe una buena comunicación y relación entre ellos, además de que el trato que dan a los clientes y usuarios es bueno; el único

punto negativo a conocer es el trabajo a presión que suelen tener ciertas áreas los últimos y primeros días del mes, esto genera que los empleados se estresen en su jornada.

Por otra parte, la segunda ficha de observación aplicada en el área de producción se pudo contemplar que desde una perspectiva física al entorno del trabajador que existen ciertas áreas con menor iluminación lo que puede afectar en la seguridad de los colaboradores. Al ser una zona donde se trabaja con maquinarias para elaboración del producto cualidades como el ruido, temperatura del ambiente y movimientos causados por estos equipos es inevitable, lo que puede causar fatiga o incomodidad en los trabajadores, como punto positivo es que cada empleado cuenta con los EPP de acuerdo a las actividades a realizar lo que proporciona mayor seguridad.

Con respecto del lado ergonómico los trabajadores cuentan con 10 a 15 minutos de descanso, lo que favorece en los momentos donde la sobrecarga de trabajo la demanda es alta generando estrés en los trabajadores. La exposición a movimientos repetitivos contribuye a la aparición de malestar físico, como dolor de espalda o fatiga muscular.

Como se lo mencionó anteriormente, el trabajo a presión durante períodos de alta demanda puede afectar al bienestar emocional y rendimiento. La buena comunicación entre los trabajadores contribuye a un ambiente colaborativo; tampoco se observaron relaciones deterioradas ni agresiones, lo que sugiere un clima laboral positivo. También se destaca la amabilidad y buen trato de los colaboradores de producción con los usuarios externos a la empresa que visitan esta área.

Para la realización de las entrevistas principales se utilizó el mismo método que en la ficha de observación, es decir, se dividió las áreas principales de la empresa lo que permite conocer las perspectivas de un trabajador de producción y uno administrativo enfocando la problemática a investigar, para esto se dialogó con la jefa de Talento Humano y la técnica de Seguridad lo que permite tener una visión holística de la problemática a estudiar.

En la entrevista realizada a la Ing. Angie Vélez, del Departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental (SSOGA) cuando se les consultó sobre cómo considera que impacta las condiciones físicas del lugar de trabajo en el bienestar general de los empleados, manifestó que el entorno físico tiene un gran impacto porque el área debe estar adecuada para que las actividades sean realizadas de manera correcta y evitar accidentes laborales, además

agrega que las condiciones en las que se encuentra un trabajador pueden repercutir en sus compañeros de área.

También se preguntó acerca de cómo gestionan las quejas o preocupaciones de los colaboradores relacionados al entorno físico del lugar de trabajo, a lo cual responde que todo depende del problema, si es acerca de alguna falla de maquinaria o algo está fuera de lugar primero se le da aviso al supervisor del área; si es algún malestar físico del trabajador la encargada será la doctora ocupacional, en ambas situaciones se le dará aviso a ella para estudiar la situación y así trabajar en conjunto con otros directivos para dar solución y seguimiento.

Además, se habló sobre cómo afecta la carga de trabajo y el estrés a las relaciones interpersonales en el equipo, a lo cual responde que afecta mucho tanto en su rendimiento como empleado y en su convivencia con los demás, es por eso que cada cierto periodo la empresa maneja un programa psicosocial, haciendo un estudio a los trabajadores para analizar el estado en que se encuentran, esto es realizado con el departamento médico a los colaboradores de todas las áreas.

Por otro lado, para la segunda entrevistada la Eco. Zaida Argüello nos enfocamos en indagar sobre el rol del Departamento de Talento Humano ante problemáticas que afecten en las relaciones interpersonales. El primer punto fue acerca de las estrategias que tiene la empresa para abordar el buen clima laboral, donde nos da a conocer acerca distintas actividades como las pausas activas que se realizan en cada área de la organización, se está trabajando en un área de lactancia para las empleadas que lo requieran, capacitaciones de prevención.

También se consultó acerca de cómo abordan los problemas entre empleados en caso de que se presenten, lo cual responde que la empresa cuenta con un reglamento interno que se debe acatar, por ende, si se presenta alguna situación de problema entre colaboradores primero se socializa con el encargado o supervisor del área para analizar la situación en conjunto con el área de Talento Humano y ahí tomar la respectiva decisión.

También se diólogo sobre la posibilidad de que exista un programa psicosocial en la empresa, la economista responde que actualmente no cuenta con un programa fijo, sólo cuentan con un departamento médico que generalmente trabaja en conjunto con el de seguridad.

Por último, se realizaron entrevista con preguntas aleatorias a distintos empleados de la empresa Indumaster, donde la mayoría de los empleados manifiestan que se encuentran

cómodos con su lugar de trabajo, tienen buena relación entre ellos y no ha habido conflictos graves, a veces por estrés laboral o presión existen desacuerdos, sin embargo, se ha solucionado con comunicación. Para finalizar, algunos de los trabajadores dan a conocer que les gustaría que la empresa realice más integraciones para mejorar su realización, relajarse y despejarse de la rutina laboral.

Análisis Concluyente

La investigación realizada en la empresa Indumaster ha proporcionado una visión integral de los factores laborales y las relaciones interpersonales que impactan el entorno de trabajo en la empresa. A través de la aplicación de diversas técnicas cualitativas, se logró identificar tanto las fortalezas como las áreas que requieren atención.

En primer lugar, en el área administrativa se identificaron condiciones favorables, como la buena iluminación y un ambiente generalmente silencioso que contribuyen al desempeño laboral, así como la provisión de Equipos de Protección Personal (EPP) por parte del Departamento de Seguridad, proporcionando seguridad a los visitantes y administrativos externos del área de producción; sin embargo, también se señalaron problemas significativos, como la inestabilidad en la temperatura y la vibración estructural del edificio, lo que podría repercutir negativamente en su productividad y bienestar general.

En el área de producción, aunque se observó que los trabajadores disponen de EPP adecuados, se evidenció la existencia de menor iluminación y altos niveles de ruido. Estos factores pueden generar incomodidad. Además, la presión laboral que experimentan durante períodos de alta demanda contribuye al estrés, malestar físico y riesgo de ausencias laborales.

Por otra parte, si bien la buena comunicación y las relaciones entre los empleados son positivas fomentando un clima laboral saludable, el trabajo bajo presión puede deteriorar estas dinámicas.

Para finalizar, aunque existen mecanismos para gestionar quejas y preocupaciones, la falta de un programa psicosocial fijo limita la capacidad de la empresa para abordar de manera activa el bienestar emocional de sus empleados; por esta razón se considera fundamental que en Indumaster se implemente acciones concretas que no solo mejorarán la calidad de vida laboral de la organización, sino que también potenciarán su productividad, cohesión y compromiso.

Limitaciones

Existieron varios obstáculos dentro de esta investigación, uno de ellos fue la información limitada referente al tema a estudiar.

También cabe destacar que inicialmente una de las entrevistas a realizar era dirigido a una trabajadora social, sin embargo, por reducción de personal la empresa ya no contaba con esta área lo que hizo que replanteara los informantes claves y los instrumentos de recolección de datos.

Otro factor fue el tiempo determinado para la realización de las entrevistas en la zona producción de la empresa Indumaster, ya que, a pesar de tener apertura por el supervisor de esta área para la recolección de información no podía invadir mucho en las actividades de los colaboradores.

Por último, por la crisis energética que atraviesa el país, fue complicado redactar los avances del proyecto investigativo.

Recomendaciones

Como se ha mencionado, un buen entorno del área donde los empleados realizan sus actividades brinda mejores resultados desde un aspecto laboral y personal. Es por esto que se desde lo investigado en la empresa Indumaster S.A en la matriz principal ubicada en el cantón Montecristi se recomienda que se implementen estrategias de organización durante los períodos de alta carga laboral para reducir la presión en los empleados.

Continuar con los programas de pausas activas para prevenir el malestar físico asociado con la jornada de trabajo; Además, promover nuevas actividades de integración para fortalecer las relaciones interpersonales y reforzar el vínculo entre empleados.

Mejorar y trabajar en las áreas con daños para salvaguardar la seguridad y comodidad de los colaboradores. Por otra parte, ofrecer talleres para la mejorar la dinámica entre los empleados e incluir temas para sensibilizar a los empleados sobre la importancia de cuidar su salud física-mental. Para concluir, se recomienda realizar evaluaciones periódicas del ambiente laboral y la salud de los empleados para identificar áreas de mejora.

Referencias Bibliográficas

- Abbadia, J. (10 de Agosto de 2023). *Qué es la triangulación en la investigación: El camino hacia hallazgos fiables*. Obtenido de Mind the Graph: <https://mindthegraph.com/blog/es/que-es-la-triangulacion-en-la-investigacion/>
- Acero Montoya , M. A. (12 de Agosto de 2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. Obtenido de [Trabajo de grado, Fundación Universidad de América] Repositorio Institucional Lumieres: <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8061>
- Actualícese. (22 de Noviembre de 2023). *Seguridad y salud en el trabajo: factores de riesgo laboral*. Obtenido de Actualícese: <https://actualicese.com/factores-de-riesgos-laborales-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Araújo Castellás, L. S., de los Reyes Navarro, H. R., & Rojano Alvarado, Á. Y. (2019). *La fenomenología: un método multidisciplinario en el estudio de las ciencias sociales*. Obtenido de Pensamiento & Gestión: <https://doi.org/10.14482/pege.47.7008>
- Cáceres Lozano, L. F., Acevedo Cárdenas, J. A., Barrios Martínez, V. A., Romero Salinas, L. A., Pérez Peña, A. G., & Contreras Pacheco, F. (2023). *Bienestar Laboral y su Correlación con el Compromiso Organizacional*. Obtenido de Revista de Investigación en Salud. Universidad de Boyacá: <https://doi.org/10.24267/23897325.v10n1>
- Código del Trabajo. (16 de Diciembre de 2005). *Codigo de Trabajo*. Obtenido de https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Constitución de la República del Ecuador . (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador* . Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Espinoza Sotomayor, R. (Enero de 2009). *El fayolismo y la organización contemporánea*. Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>

- Federación Internacional del Trabajo Social. (s.f.). *Definición Global del Trabajo Social*. Obtenido de IFSW: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Forni, P., & de Grande, P. (30 de Junio de 2020). Triangulación y métodos mixtos en las ciencias sociales contemporáneas. *Revista mexicana de sociología*, 167. Obtenido de <http://revistamexicanadesociologia.unam.mx/index.php/rms/article/view/58064>
- García Solarte, M. (16 de Diciembre de 2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Obtenido de Cuadernos de Administración : <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gastañadú Rebaza, E. E. (2020). *Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral en una Unidad Médico Legal De Lima, 2020*. Obtenido de Repositorio USS: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8187>
- Gómez Pérez, J. A. (19 de Mayo de 2023). *La importancia del bienestar emocional en el trabajo*. Obtenido de Inforges: <https://inforges.es/blog/importancia-del-bienestar-emocional-en-el-trabajo/>
- González, P. (30 de Octubre de 2023). *Manufactura y comercio, los sectores con más accidentes laborales*. Obtenido de Primicias: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/accidentes-laborales-manufacturera-comercio-iess/>
- Hanco Gómez, M., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores Mamani, E. (Septiembre de 2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos*. Obtenido de Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo: <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación, Sexta Edición*. España: McGraw Hill España. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

- Lopera Echaverría , J. D., Ramírez Gómez , C. A., Zuluaga Aristazábal, M. U., & Ortis Vanegas, J. (2010). *El Método Analítico como Método Natural*. Obtenido de *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18112179017>
- Méndez Álvarez, C. E. (1998). *METODOLOGÍA - Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas*. Colombia: Editorial Kimpres.
- Ministerio del Trabajo. (2024). *Dirección de Seguridad en el Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/direccion-de-seguridad-en-el-trabajo-y-prevencion-de-riesgos-laborales/>
- Moreno Jiménez, B., & Baez León, C. (Noviembre de 2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3cea4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Oiseth, S., Jones, L., & Maza, E. (24 de Agosto de 2022). *Elementos de la Interacción Social: Teoría de Roles y Conflictos, Clases Sociales, Instituciones y Redes*. Obtenido de Lectorio: <https://www.lectorio.com/es/concepts/elementos-de-la-interaccion-social-teoria-de-roles-y-conflictos-clases-sociales-instituciones-y-redes/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20los%20conocidos%20soci%C3%B3logos%20Gettyes,la%20mente%20de%20un%20individuo.>
- OIT. (21 de Octubre de 2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/es/publications/la-organizacion-del-trabajo-y-los-riesgos-psicosociales-una-mirada-de>
- Organización de Naciones Unidas. (10 de Diciembre de 1948). *La Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Organización Internacional del Trabajo. (19 de Junio de 1947). *C081 - Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947 (núm. 81)*. Obtenido de International Labour Organization:

https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312226:NO

Organización Internacional del Trabajo. (3 de Junio de 2002). *P155 - Protocolo de 2002 relativo al Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981*. Obtenido de International Labour Organization:

https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312338:NO

Osalan. (s.f.). *Qué es la Prevención de riesgos laborales*. Obtenido de Osalan: <https://www.osalan.euskadi.eus/que-es-la-prevencion-de-riesgos-laborales/webosa00-contper/es/>

Presidencia de la República del Ecuador. (17 de Noviembre de 1986). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores - Decreto Ejecutivo 2393*. Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Reglamento-Interno-Seguridad-Ocupacional-Decreto-Ejecutivo-2393_0.pdf

Racines Cabrera, M., & Cevallos Moscoso, L. (Agosto de 2023). *Ambiente Laboral y Competencias del Trabajador Social en Contextos Sociales de la Ciudad de Quito*. Obtenido de TS Cuadernos de Trabajo Social, N°26: <https://www.tscuadernosdetrabajosocial.cl/index.php/TS/article/view/256>

Rodríguez , E. (17 de Octubre de 2016). *El Modelo de Solución de Problemas en la Toma de Decisiones Personales*. Obtenido de Elisabet Rodríguez – Psicología i Psicopedagogia (Granollers): <https://elisabetrodpsicologia.net/2016/10/17/el-modelo-de-solucion-de-problemas-en-la-toma-de-decisiones-personales/#:~:text=E1%20modelo%20de%20Soluci%C3%B3n%20de,alternativas%20oposibles%20la%20mejor%20opci%C3%B3n.>

Rodríguez Bermúdez, A. N. (Enero de 2023). *Factores asociados a problemas en el ambiente laboral y su afectación a la salud de los trabajadores del departamento de ventas de la*

empresa CONAIN S. A en la ciudad de Manta. Obtenido de Repositorio ULEAM:
<https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/4523>

Romero Chaves, C. (2005). La Categorización: Un Aspecto Crucial en la Investigación Cualitativa. *Revista de Investigaciones CESMAG, Vol. 11*, 113-118. Obtenido de <https://biblioteca.unicesmag.edu.co/digital/revinv/0123-1340v11n11pp113.pdf>

Sánchez Martínez, D. V. (05 de Enero de 2022). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación.* Obtenido de TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río: <https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>

Sumba Bustamante, R. Y., Moreno Gonzabay, P. L., & Villafuerte Peñafiel , N. A. (10 de Febrero de 2022). *Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en.* Obtenido de Revista Científica Dominio de las Ciencias : <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>

UNIR. (27 de Abril de 2022). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social: cuáles son, características y ejemplos.* Obtenido de UNIR: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/modelo-intervencion-trabajo-social/#:~:text=Modelo%20de%20intervenci%C3%B3n%20en%20crisis,un%20periodo%20corto%20de%20tiempo.>

Anexos

Anexo 1

Oficio de Apertura

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar <i>Carrera de Trabajo Social</i>
Oficio N° Uleam-FCSDB-CTS-DC-MCPT-2024-134-OF. Manta, 13 de septiembre de 2024	
Econ. Zayda Arguello Pincay Jefe de Talento Humano (e) Empresa INDUMASTER Montecristi	
De mis consideraciones:	
Atentos y cordiales saludos, expresándole los mejores deseos de éxitos en sus actividades diarias.	
Por medio del presente, informo a usted que la estudiante REYES BARCIA ANGGIE MICHELLE con CC N° 1350672752 del Octavo Nivel, se encuentra desarrollando la segunda fase de su proyecto de investigación de la Unidad de Integración Curricular [Fase de Resultados e Informes], cuyo tema es: "Factores laborales y las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa Indumaster de la ciudad de Montecristi, año 2024, bajo la tutoría de la Mgtr. Adriana Aragundi Muñoz.	
Por lo antes expuesto, le solicito muy comedidamente se permita a la mencionada estudiante y se brinde las facilidades para poder aplicar los instrumentos de recolección de datos en la empresa que acertadamente usted dirige, información que responderá a los objetivos propuestos en el Proyecto de Investigación, es necesario comunicar que los resultados serán utilizados con fines académicos, para la obtención de su título de tercer nivel.	
Por su gentil atención, le expreso mi agradecimiento.	
Atentamente,	
 Lic. María Pibaque Tigua, Mgtr. DIRECTORA DE CARRERA	 TALENTO HUMANO Recibido 17-09-24
CC. Mgtr. Adriana Aragundi Muñoz, Tutora Estudiante	
P/Alvarado	
Av. Circunvalación Vía a San Mateo www.uleam.edu.ec	
 UleamEcuador	

Anexo 2

Consentimiento Informado – Departamento de Talento Humano

	Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar
		<i>Carrera de Trabajo Social</i>
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ		
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y BIENESTAR		
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL		
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN		
Estimado participante:		
<p>De antemano le agradezco por su atención. Este documento es una invitación para que participe en una investigación realizada por estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quienes se encuentran desarrollando su proceso de Titulación a través de Proyecto de Investigación con el tema "Factores Laborales y las Relaciones Interpersonales de los Empleados de la Empresa Indumaster S.A de la ciudad de Montecristi, año 2024". Su participación es importante y los resultados servirán para generar conocimientos sobre las problemáticas actuales y de esta manera contribuir en su formación profesional como Trabajador Social.</p>		
<p>Las encuestas o entrevistas se podrán realizar de manera on-line y/o presencial, sus respuestas son muy importantes y de gran aporte en la consecución de los propósitos de la investigación.</p>		
<p>Antes de participar en la investigación usted necesita saber lo siguiente:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Este estudio fue evaluado y aprobado por el profesional Responsable del Proceso de Titulación de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. ❖ Es importante mencionar que su participación es de manera voluntaria. ❖ No somos parte de ningún grupo político, ni organización privada. ❖ La información que se recopile no será presentada con nombres ni apellidos, es anónima ❖ La investigación se realizará si usted acepta participar de manera voluntaria y para tal efecto deberá firmar este consentimiento. ❖ Queda a potestad suya si acepta que se grabe la entrevista. ❖ Al momento de participar usted en esta investigación no hay ningún tipo de riesgo y la información no será entregada a terceros, sino solo para fines académicos. 		
<p>Yo, <u>Argüello Pinay Lidia Vanessa</u> declaro que he sido informada/o sobre el objetivo de esta investigación.</p>		
Acepto a participar <input checked="" type="checkbox"/>	Acepto que se grabe la entrevista/encuesta <input checked="" type="checkbox"/>	Acepto que se tomen fotos <input checked="" type="checkbox"/>
<p>Pido que nuestros nombres no sean asociados con ningún tipo de publicación. Acepto que la actividad es voluntaria y que no tiene costo, ni recibirá ningún tipo de remuneración por la misma. Con este documento acepto participar en la investigación y entiendo que mi información será usada confidencialmente.</p>		
Firma <u><i>Lidia Vanessa Argüello Pinay</i></u>		
Av. Lugar y fecha: <u>Montecristi, 16 de Octubre del 2024</u>		
<small>www.uleam.edu.ec</small>		
 UleamEcuador		

Anexo 3

Consentimiento Informado – Departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental

	Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar
		<i>Carrera de Trabajo Social</i>
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y BIENESTAR CARRERA DE TRABAJO SOCIAL		
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN		
Estimado participante;		
<p>De antemano le agradezco por su atención. Este documento es una invitación para que participe en una investigación realizada por estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quienes se encuentran desarrollando su proceso de Titulación a través de Proyecto de Investigación con el tema "Factores Laborales y las Relaciones Interpersonales de los Empleados de la Empresa Indumaster S.A de la ciudad de Montecristi, año 2024". Su participación es importante y los resultados servirán para generar conocimientos sobre las problemáticas actuales y de esta manera contribuir en su formación profesional como Trabajador Social.</p>		
<p>Las encuestas o entrevistas se podrán realizar de manera on-line y/o presencial, sus respuestas son muy importantes y de gran aporte en la consecución de los propósitos de la investigación.</p>		
<p>Antes de participar en la investigación usted necesita saber lo siguiente:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Este estudio fue evaluado y aprobado por el profesional Responsable del Proceso de Titulación de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. ❖ Es importante mencionar que su participación es de manera voluntaria. ❖ No somos parte de ningún grupo político, ni organización privada. ❖ La información que se recopile no será presentada con nombres ni apellidos, es anónima ❖ La investigación se realizará si usted acepta participar de manera voluntaria y para tal efecto deberá firmar este consentimiento. ❖ Queda a potestad suya si acepta que se grabe la entrevista. ❖ Al momento de participar usted en esta investigación no hay ningún tipo de riesgo y la información no será entregada a terceros, sino solo para fines académicos. 		
<p>Yo, <u>Uleam Fontana Angie Jissa</u> declaro que he sido informada/o sobre el objetivo de esta investigación.</p>		
<p>Acepto a participar <input checked="" type="checkbox"/> Acepto que se grabe la entrevista/encuesta <input checked="" type="checkbox"/> Acepto que se tomen fotos <input type="checkbox"/></p>		
<p>Pido que nuestros nombres no sean asociados con ningún tipo de publicación. Acepto que la actividad es voluntaria y que no tiene costo, ni recibiré ningún tipo de remuneración por la misma. Con este documento acepto participar en la investigación y entiendo que mi información será usada confidencialmente.</p>		
<p>Firma: <u>Angie Jissa</u></p>		
<p>Av Lugar y fecha: <u>Monte 13/10/2024.</u></p>		
 UleamEcuador		

Anexo 4

Consentimiento Informado – Supervisor del Área de Producción

		<p>Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar <i>Carrera de Trabajo Social</i></p>
<p>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y BIENESTAR CARRERA DE TRABAJO SOCIAL</p>		
<p>CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN</p>		
<p>Estimado participante;</p>		
<p>De antemano le agradezco por su atención. Este documento es una invitación para que participe en una investigación realizada por estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quienes se encuentran desarrollando su proceso de Titulación a través de Proyecto de Investigación con el tema "Factores Laborales y las Relaciones Interpersonales de los Empleados de la Empresa Indumaster S.A de la ciudad de Montecristi, año 2024". Su participación es importante y los resultados servirán para generar conocimientos sobre las problemáticas actuales y de esta manera contribuir en su formación profesional como Trabajador Social.</p>		
<p>Las encuestas o entrevistas se podrán realizar de manera on-line y/o presencial, sus respuestas son muy importantes y de gran aporte en la consecución de los propósitos de la investigación.</p>		
<p>Antes de participar en la investigación usted necesita saber lo siguiente:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Este estudio fue evaluado y aprobado por el profesional Responsable del Proceso de Titulación de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. ❖ Es importante mencionar que su participación es de manera voluntaria. ❖ No somos parte de ningún grupo político, ni organización privada. ❖ La información que se recopile no será presentada con nombres ni apellidos, es anónima ❖ La investigación se realizará si usted acepta participar de manera voluntaria y para tal efecto deberá firmar este consentimiento. ❖ Queda a potestad suya si acepta que se grabe la entrevista. ❖ Al momento de participar usted en esta investigación no hay ningún tipo de riesgo y la información no será entregada a terceros, sino solo para fines académicos. 		
<p>Yo, <u>Carlos Dato Segura J. Illanes</u> declaro que he sido informada/o sobre el objetivo de esta investigación.</p> <p>Acepto a participar <input type="checkbox"/> Acepto que se grabe la entrevista/encuesta <input checked="" type="checkbox"/> Acepto que se tomen fotos <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Pido que nuestros nombres no sean asociados con ningún tipo de publicación. Acepto que la actividad es voluntaria y que no tiene costo, ni recibiré ningún tipo de remuneración por la misma. Con este documento acepto participar en la investigación y entiendo que mi información será usada confidencialmente.</p> <p>Firma <u>Carlos Segura</u></p> <p>Av. Lugar y fecha: <u>20-09-2024 / Montecristi</u></p> <p style="text-align: center;"><small>www.uleam.edu.ec</small></p>		
 UleamEcuador		

Anexo 5

Entrevista a la Jefa del Área de Talento Humano

1. ¿Qué estrategia se usan dentro de la empresa para fomentar un ambiente laboral agradable?

“Las estrategias que hemos implementado incluyen la reactivación de las pausas activas, que fomentan la integración de todo el personal. Debido a temas de trabajo, no podemos socializar con otras áreas, es por eso que realizan de manera divididas en: producción, administración y ventas.

Por la situación actual de la empresa, no se llevan a cabo muchas integraciones. Sin embargo, celebramos el aniversario de la empresa con una fiesta para todos los empleados, así como agasajos navideños y celebraciones de cumpleaños. Debido al poco personal que hay, ya no organizamos olimpiadas.”

2. ¿Si existe algún problema entre los empleados como abordan el conflicto?

“Lo que nosotros generalmente hacemos cuando hay algún malestar o problema entre los compañeros, primero lo socializa con el supervisor o el encargado del área. Ellos toman en consideración la situación, la analizan y luego esa información se envía aquí al departamento de talento humano para poder hablar con los trabajadores involucrados.

Nosotros contamos con un reglamento interno en el cual se establece que, si algún compañero hace bullying o se sobrepasa con otro, nosotros estamos autorizados a aplicar las sanciones correspondientes. Dependiendo de la gravedad del caso, esto puede incluir la suspensión definitiva.”

3. ¿Existe algún tipo de apoyo emocional a los empleados que enfrentan dificultades la hora de realizar su jornada laboral? Si es así, qué tipo de apoyo brinda.

“Actualmente no contamos con un programa fijo. Ahora estamos enfocándonos primero en el área del departamento médico que se centra más en la salud física, pero de ahí una estrategia en sí como para solventar algún problema emocional o psicológico de los empleados, no lo contamos, tampoco contamos con el tema del trabajo social, que considero que es la rama más adecuada para tratar estos temas.”

4. ¿Cómo afecta la carga de trabajo y el estrés a las relaciones interpersonales en el equipo?

Afecta mucho, ya que una persona sobrecargada y con mucho estrés se vuelve volátil y explosiva. Si no maneja adecuadamente toda esa responsabilidad y esa carga, su comportamiento puede contaminar al resto y no será de ayuda para sus compañeros.

5. Qué recomendaciones daría a los empleados para mejorar su bienestar psicosocial en el trabajo

Recomiendo enfocarse en el día a día, y dejar los problemas del hogar en casa. Dedicarse exclusivamente a las tareas y labores diarias es crucial, ya que traer los problemas al trabajo puede afectar la productividad. También es importante acudir aquí a talento humano si siente que necesita ayuda y apoyarse mutuamente con sus compañeros, para tener un buen ambiente en el trabajo.

Anexo 6

Entrevista a la Técnica del Departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental (SSOGA)

1. ¿Cómo considera que impacta las condiciones físicas del lugar de trabajo en el bienestar general de los empleados?

“Las condiciones del área de trabajo impactan mucho en el bienestar de los trabajadores ya que, si un trabajador no lleva a cabo sus tareas de manera adecuada, puede provocar accidentes o incidentes que afecten tanto su salud como la de sus compañeros en la misma área.

Una actividad mal ejecutada genera riesgos no solo de manera individual, sino también para el grupo. Cuando un equipo trabaja en conjunto, si alguien por A o B motivo no cumple correctamente con su parte de trabajo, como en el caso de los soldadores que no si no se percatan de que su máquina está encendida, esto puede tener consecuencias graves; puede afectar a otros trabajadores, incluidos aquellos que vienen de afuera, como los administrativos. Entonces el impacto que hay en el nivel personal de trabajador y tanto en el laboral se encuentra muy ligado y es alto.”

2. ¿Cómo gestionan las quejas o preocupaciones de los colaboradores relacionados al entorno físico del lugar de trabajo?

Actualmente, si un trabajador presenta un problema físico, lo primero que hace es informarlo a su supervisor y luego acudir al departamento médico. Si la situación es constante, la doctora me informa sobre lo que está sucediendo, especialmente si afecta a varios trabajadores. En esos casos, es fundamental dar seguimiento y controlar la situación para garantizar la salud y seguridad de todos los empleados.

3. ¿Cómo afecta la carga de trabajo y el estrés a las relaciones interpersonales en el equipo?

Estos problemas afectan en las relaciones interpersonales, ya sea por el estrés producido aquí en el trabajo o fuera. Por eso la empresa realiza test psicosociales cada cierto periodo donde se evalúa el estado psicológico de los trabajadores, por ejemplo: si se sienten bien, si experimentan estrés, etc. Según los resultados del último test la mayoría de los empleados se encuentran bien.

Este proceso se hace conjunto con el departamento de seguridad y el departamento médico y se aplican tanto en el área administrativa como en producción y ventas.

4. Qué recomendaciones daría a los empleados para mejorar su bienestar físico en el trabajo

Que los trabajadores escuchen los consejos que se le da por parte del departamento de seguridad y el departamento médico. Tomar las recomendaciones que damos en las charlas, sobre todo al personal de producción que es donde más se encuentran más propensos a sufrir algún accidente o alguna falencia física de tantas actividades que realizan. Que realicen las actividades como se les indica y buscar bienestar propio.

Anexo 7

Entrevistas Aleatorias a Empleados de Distintas Áreas

1. ¿Cómo describirías la relación con tus compañeros de trabajo, positiva o negativa?

E1: Diría que es bastante buena. Nos ayudamos entre todos y nos llevamos bien.

E2: En general, me llevo bien con casi todos. Hay buena vibra en el equipo, aunque a veces hay diferencias, pero creo que es normal por la tensión del trabajo.

E3: Es positiva, hasta el momento no he tenido problemas con alguno de ellos.

2. ¿Has experimentado conflictos con otros trabajadores?

E1: Sí, he tenido alguna que otra discusión con compañeros, pero nada grave. Al final, hablamos y aclaramos las cosas, nada de qué preocuparse.

E2: De manera grave no, solo pequeños roces.

E3: No he tenido ningún conflicto.

E4: Solo una vez, pero ha sido por cosas del trabajo, nada serio.

3. ¿Se siente cómodo y seguro en el área laboral que se encuentra?

E1: Si, llevo casi 30 años trabajando aquí y me siento cómodo. Me gusta lo que hago.

E2: Generalmente si, aunque hay veces que me siento cansada por estar en el mismo lugar cuando trabajo, pero ya como hay pausas activas uno se distrae.

4. ¿Qué actividades o iniciativas crees que podrían realizar para mejorar la relación entre los empleados?

E1: Yo soy uno de los empleados que ha tenido su tiempo aquí, y una de las cosas que me gustaría que hubiera es que regresen las olimpiadas.

E2: Quizás organizar días de convivencia, algo relajado para romper el hielo.

E3: Como ya no hay tantos trabajadores como antes me gustaría que en lugar de olimpiadas se hiciera un día de juegos tradicionales.

E4: Un torneo o un día con las familias, algo así.

5. ¿Qué tan importante considera que es el buen entorno laboral (física y social) para el desempeño de sus labores?

E1: Es importante la verdad. Si el ambiente es bueno, todos estamos más motivados y eso se nota en el trabajo.

E2: Un lugar donde te sientas bien te motiva a dar lo mejor de ti. La comodidad y la buena relación con los compañeros son clave para hacer mejor nuestro trabajo.

E3: Es esencial. Un entorno positivo no solo mejora el rendimiento, sino que también hace que venir a trabajar sea más agradable.

Anexo 8

Ficha de Observación – Área de Producción

		OBSERVACIONES
FÍSICOS	Luz solar directa	No hay luz solar directa.
	Iluminación	Existen lugares más oscuros que otros.
	Ruido	Existen áreas con demasiado ruido como la zona de ensamble.
	Temperatura del ambiente	Caluroso por las maquinarias con los que trabajan.
	Vibraciones	Solo en ciertas áreas como en la parte de carga de productos.
	Equipo de Protección Personal (EPP)	Si cuentan con EPP, sin embargo, se observó a varios trabajadores sin el uso de estos.
ERGONÓMICOS	Sobrecarga de trabajo	Solamente cuando tienen una gran cantidad de productos que entregar suelen estar cargados, como en esta ocasión.
	Posiciones forzosas	En Áreas de carga y mantenimiento suelen tener este problema.
	Movimientos repetitivos	Existen varios momentos que hacen la misma actividad, pero sus actividades suelen interrumpirlas con estiramientos en las pausas activas.
	Malestar o incomodidad en el área de trabajo	Solo ciertos trabajadores se pudo observar con malestar físicos por las tareas que realizan.
PSICOSOCIALES	Trabajo a presión	Durante el tiempo de observación no se observó.
	Déficit en la comunicación	Por lo que se constató, tienen buena comunicación.
	Relaciones personales deterioradas	No existe.
	Trato a los clientes y usuarios	Generalmente esta área no trata con personas externas de la empresa, sin embargo, en mi tiempo como observadora fueron bastantes amables.
	Agresión o maltrato	No existe.

Anexo 9

Ficha de Observación – Área de Administración

		OBSERVACIONES
FÍSICOS	Luz solar directa	No hay luz solar directa.
	Iluminación	Las oficinas tienen buena iluminación.
	Ruido	Generalmente es bastante silencioso.
	Temperatura del ambiente	Algunas oficinas suelen ser más calurosas que otras por la falta de mantenimiento de los aires acondicionados.
	Vibraciones	Por la ubicación geográfica, suele vibrar mucho la estructura.
	Equipo de Protección Personal (EPP)	Por sus actividades no tienen que usar EPP, sin embargo, en el departamento de seguridad cuentan con estos equipos por si algún administrativo tiene que visitar las áreas de producción.
ERGONÓMICOS	Sobrecarga de trabajo	Generalmente no se los observo con sobrecarga de trabajo.
	Posiciones forzosas	Suelen estar sentados mucho tiempo en la misma posición.
	Movimientos repetitivos	Solo tienen movimientos repetitivos al teclear en sus computadoras, pero sus actividades suelen interrumpirlas con estiramientos en las pausas activas.
	Malestar o incomodidad en el área de trabajo	Solo existe la incomodidad al estar sentados la mayor parte de su jornada laboral en la misma posición.
PSICOSOCIALES	Trabajo a presión	Por lo observado, a finales de mes se pudo constatar esta problemática, y en ocasiones en otros días.
	Déficit en la comunicación	Si se comunican bastante
	Relaciones personales deterioradas	No existe.
	Trato a los clientes y usuarios	Tiene buen trato con los clientes y personas exteriores a la empresa.
	Agresión o maltrato	No existe.