



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

Condiciones de la calidad de vida laboral de colaboradores que laboran en una ONG, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano, en el año 2022.

AUTORAS:

Gómez Molina, Ada del Carmen
Zurita Aldas, Diana Paola

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciadas en Trabajo Social**

TUTORA:

Celi Andrade, Joselyn Dayan

Guayaquil, Ecuador

16 de septiembre del 2022

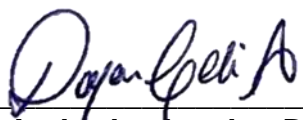


UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Zurita Aldas, Diana Paola**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. 
Celi Andrade, Joselyn Dayan

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 
Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, a los 16 del mes de septiembre del año 2022




UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Gómez Molina, Ada del Carmen** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. 
Celi Andrade, Joselyn Dayan

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 
Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, a los 16 del mes de septiembre del año 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Zurita Aldas, Diana Paola**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: Condiciones de la calidad de vida laboral de colaboradores que laboran en una ONG, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano, en el año 2022, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 16 del mes de septiembre del año 2022

LA AUTORA

f. 
Zurita Aldas, Diana Paola



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Gómez Molina, Ada del Carmen**


DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: Condiciones de la calidad de vida laboral de colaboradores que laboran en una ONG, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano, en el año 2022, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 16 del mes de septiembre del año 2022

LA AUTORA

f. 
Gómez Molina, Ada del Carmen



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Zurita Aldas, Diana Paola**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: Condiciones de la calidad de vida laboral de colaboradores que laboran en una ONG, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano, en el año 2022, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 16 del mes de septiembre del año 2022

LA AUTORA:

f. 

Zurita Aldas, Diana Paola



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Gómez Molina, Ada del Carmen**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: Condiciones de la calidad de vida laboral de colaboradores que laboran en una ONG, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano, en el año 2022, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 16 del mes de septiembre del año 2022

LA AUTORA:

f. 
Gómez Molina, Ada del Carmen

REPORTE DE URKUND



Document Information

Analyzed document	UTE SED A2022 GÓMEZ Y ZURITA.docx (D145091142)
Submitted	2022-09-29 04:40:00
Submitted by	
Submitter email	joselyn.celi@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	joselyn.celi.ucsg@analysis.orkund.com

Firma de estudiantes:

f. _____
Zurita Aldas, Diana Paola

f. 
Gómez Molina, Ada del Carmen

Firma de docentes:


f. _____
Muñoz Sánchez, Christopher Fernando

f. 
Celi Andrade, Joselyn Dayan

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, porque ha sido tan bueno, y ahora se que todo fue en su tiempo no en el mío, gracias por renovar mis fuerzas cada día para ir en busca de mi sueño.

A mi madre por todo su apoyo incondicional, paciencia y amor, por entender que fue necesario hacer sacrificios en este trayecto.

A mi compañera Ada, por ser incondicional y un gran apoyo, juntas logramos cumplir este gran sueño.

A cada uno de los docentes de la carrera que nos fueron formando desde el día cero, con todos sus conocimientos, y en especial a nuestra tutora de tesis por todo su apoyo.

Diana Paola Zurita Aldas

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por amarme, bendecirme y ayudarme a avanzar. Sólo le pido que, en cada acto de mi vida profesional, únicamente se vea el reflejo de su amor.

A la Dra. Guillermina Blum de Marriott, Sra. Lucía Carcelén de Blum y Econ. Rosa Murillo Alemán quienes confiaron en mi capacidad y nunca dudaron en apoyar la tarea que emprendí hace cuatro años atrás.

A mi compañera Diana quien, por su ahínco, serenidad, paciencia más que una compañera de estudios pasó a convertirse en una genuina amiga.

A mis amigas, quienes me protegieron con sus oraciones y bendiciones para lograr alcanzar la meta propuesta. ¡Es una bendición tener personas valiosas a mi lado!

Al personal de la organización que nos abrió sus puertas quienes, con su entusiasmo, sinceridad y responsabilidad, nos ayudaron a sacar adelante este trabajo de titulación.

A los docentes de la carrera de Trabajo Social, de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, especialmente a la Lcda. Joselyn Celi Andrade, quienes merecen infinita gratitud por inculcar sus conocimientos y cosechar frutos por esa dedicación.

Ada Gómez Molina

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico a Dios, por ser esa fuente de inspiración y por renovar mis fuerzas cada día en todo este trayecto.

Dedico este trabajo a mi amado padre, que desde el cielo está festejando mi éxito, y tú sueño fue cumplido padre mío, he estudiado la carrera que usted quería, la misma que amo con todo mi corazón.

A mi madre por su amor y sacrificio durante todo este tiempo, gracias a Ud. he llegado hasta aquí, porque siempre me cubrió con sus oraciones tan llenas de amor.

A cada una de las personas que nos brindaron su apoyo y nos abrieron puertas para poder realizar este trabajo investigativo.

A la institución en la cual trabajé por muchos años, donde adquirí ese amor por el trabajo social, y prometo ser esa profesional que enorgullezca a la carrera, y mi lema será siempre dar lo mejor de mí y trabajar con amor.

Diana Paola Zurita Aldas

A mis entrañables hermanas, Llay y Luly, pues con su aliento diario me dieron fuerza y energía, ánimo para crecer en lo personal y profesional. ¡Este logro es también de ustedes!

A mis adorados hijos Natalia, Francisco y Emilio; a mis amadas sobrinas Mariangel, Elizabeth, María Belén y Katherine les dedico este título para que siempre tengan presente que, en la vida, cuando se desea alcanzar una meta no importa si el camino está empedrado, nunca existirá obstáculo que los pueda detener.

Ada Gómez Molina



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE
TUTORA

f. _____

ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN,
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

LCDA. ROXANA LEÓN
DOCENTE DE CARRERA

f. _____

CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SÁNCHEZ
COORDINADOR DEL ÁREA / DOCENTE DE LA CARRERA

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R)
PERIODO SEMESTRE A-2022

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

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "CONDICIONES DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DE TRABAJADORES QUE LABORAN EN UNA ONG DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y EL DESAFÍO DE GENERAR ACCIONES DESDE EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN EL AÑO 2022", elaborado por el/la estudiante ADA DEL CARMEN GOMEZ MOLINA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final 10 / 10	10.00 / 10 Total: 30 %	10.00 / 10 Total: 30 %	10.00 / 10 Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 10.00 / 10			

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.



Coordinador(a) de Titulación



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R)
PERIODO SEMESTRE A-2022

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

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "CONDICIONES DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DE TRABAJADORES QUE LABORAN EN UNA ONG DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y EL DESAFÍO DE GENERAR ACCIONES DESDE EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN EL AÑO 2022", elaborado por esta estudiante DIANA PAOLA ZURITA ALDAS, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final 10 / 10	10.00 / 10	10.00 / 10	10.00 / 10
Parcial: 50 %	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %		Parcial: 50 %	
Nota final ponderada del trabajo de título:		10.00 / 10	

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE

RESUMEN	XXI
ABSTRACT	XXII
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	4
1.2 PROBLEMA: DEFINICIÓN Y PROBLEMATIZACIÓN	12
1.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	21
1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	22
1.5 JUSTIFICACIÓN	22
CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES	28
2.1. REFERENTE TEÓRICO.	28
2.2. REFERENTE CONCEPTUAL.	35
2.3. REFERENTE NORMATIVO	52
2.3.1. Normativas Nacionales	52
2.3.2. Normativas Internacionales	63
2.4. REFERENTE ESTRATÉGICO	66
2.4.1. Plan Nacional de Desarrollo Creando Oportunidades	66
CAPITULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	71
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.	71
3.2. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.	71
3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	72

3.4. UNIVERSO, MUESTRA Y MUESTREO.....	72
3.4.1. Universo.....	72
3.4.2. Muestra.....	73
3.4.3. Muestreo.....	73
3.5. FORMAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.	73
3.6. FORMAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.	75
CAPITULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	78
4.1. DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	78
CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	105
5.1. CONCLUSIONES GENERALES.....	105
5.2. RECOMENDACIONES GENERALES.....	108
REFERENCIAS	111
ANEXOS	130

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Teoría general de sistema	30
Figura 2: Jerarquía de la norma en el derecho laboral	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población ONG	72
Tabla 2: Dimensiones GOHISALO y sus definiciones.....	74
Tabla 3: Edad.....	79
Tabla 4: Género	80
Tabla 5: Autoidentificación étnica.....	81
Tabla 6: Años de servicio	82
Tabla 7: Área administrativa.....	83
Tabla 8: Área de bodega	84
Tabla 9: Área contable	84
Tabla 10: Área de calidad	85
Tabla 11: Área de nutrición	86
Tabla 12: Área de psicología.....	86
Tabla 13: Área de hemodiálisis	87
Tabla 14: Área de seguridad y salud ocupacional.....	87
Tabla 15: Área de servicios varios	88
Tabla 16: Área médica	89
Tabla 17: Grado de satisfacción.....	89
Tabla 18: FODA - CAME	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad.....	79
Gráfico 2: Género	80
Gráfico 3: Autoidentificación étnica.....	81
Gráfico 4: Años de servicio	82
Gráfico 5: Grado de satisfacción.....	90

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta.....	130
Anexo 2: Entrevista.....	135
Anexo 3: Grupo focal	136
Anexo 4: Consentimiento informado.....	138
Anexo 5: Matriz de variable	139

RESUMEN

En la actualidad, despierta interés el conocer sobre la Calidad de Vida Laboral (CVL) que se mantiene en las organizaciones sin fines de lucro, pues su talento humano marca la diferencia respecto de otras entidades. A través de este estudio investigativo se analizaron las condiciones de trabajo y la percepción que tienen sus trabajadores/as acerca de la calidad de vida laboral que se mantiene en una ONG, del área de salud, de la ciudad de Guayaquil. En conjunto con los/as trabajadores/as, se definieron acciones enfocadas a mejorar la calidad de vida laboral y se identificaron sus condiciones de trabajo mediante la utilización de encuesta, haciendo uso del cuestionario de calidad de vida laboral “CVT-GOHISALO”, que permitió identificar las dimensiones que representan las deficiencias y las fortalezas de la organización. Este trabajo investigativo es de tipo mixto, donde se combinaron los enfoques cualitativo y cuantitativo, con la finalidad de obtener una perspectiva más amplia del problema en estudio. El nivel de la investigación es descriptivo, ya que recogerá y medirá información sobre las variables a investigar. Es una investigación de tipo exploratorio, por ser un tema poco estudiado. Se aplicaron 24 cuestionarios y los resultados fueron tabulados en Excel y analizados de manera mixta, así como, también, se practicaron entrevista y grupo focal a miembros del área de Talento Humano y colaboradores/as de la organización sin fines de lucro.

Palabras Claves: Calidad de vida laboral, calidad de vida, trabajo social laboral, percepción, condiciones de trabajo, organización no gubernamental

ABSTRACT

Currently, there is an awaking interest in knowing about the Quality of Work Life (QWL) that is maintained in non-profit organizations since their workforce is makes the difference in comparison with other organizations. Through this research work, the working conditions, and the perception that workers have about the quality of working life that is maintained in the health area in the city of Guayaquil of an NPO were analyzed. With the collaboration of the workers, actions focused on improving the quality of work life were defined, and the working conditions were identified. The ones that were accomplish through the usage of a survey, and the "CVT-GOHISALO" quality of work life questionnaire, which allowed to identify the dimensions that the deficiencies and strengths of the organization represent. This is mixed methods research, where the qualitative and quantitative methods were combined to obtain a broader perspective of the problem under study. In addition, the research's method is descriptive since it collects and measures information on the variables to be investigated. It is an exploratory type of research, for it is a little studied topic. Twenty-four questionnaires were taken, results were tabulated in a mixed way in a spreadsheet, and interviews and focus group meetings were arranged with members of the Human Resources department as well as with the workforce of the non-profit organization.

Key Words: Quality of Work Life, quality of life, social work, perception, working conditions, non-profit organization

INTRODUCCIÓN

Los cambios que se han dado a todo nivel, en el mundo de hoy, no han excluido al ámbito laboral. El fenómeno de la globalización ha creado feroces competiciones internacionales, pero, al mismo tiempo, han debido humanizar las condiciones de trabajo del recurso más importante que poseen las organizaciones: sus colaboradores/as. Las organizaciones que quieran tener éxito y deseen fortalecer su posición en el mercado deberán ser innovadoras, diversas y flexibles y ello estará liderado por el talento humano que posean en sus entidades, para lograr ser competitivas y eficientes. Actualmente, se ejerce fuerte presión sobre las empresas u organizaciones para crear entornos de trabajo justos, productivos y saludables, que mejoren las habilidades de los trabajadores y equipos de trabajo.

Son las organizaciones sin fines de lucro las que se destacan dentro de esta competitividad, al ofrecer servicios no lucrativos, pero no por ello de menor calidad responsabilidad que recae en su talento humano y, por tanto, debe acogerse a los lineamientos establecidos a favor de los/as colaboradores/as para ofrecer y mantener un servicio de calidad al usuario. Se desea incursionar en el contexto de una entidad no gubernamental y conocer las condiciones en que se desenvuelven laboralmente sus colaboradores, cómo es su calidad de vida laboral (CVL).

La Calidad de vida comienza a verse como un concepto integrado que abarca todas las áreas de la vida, relacionando tanto las condiciones objetivas que destacan el ambiente de trabajo, así como los factores subjetivos que enfatizan las percepciones de los trabajadores. La CVL incluye esfuerzos para aumentar la productividad y mejorar el bienestar de los empleados y su entorno familiar.

En fin, la Calidad de Vida Laboral (CVL) o Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) se basa, de acuerdo con Baitul (2012), en las apreciaciones expresadas por los empleados de una organización sobre su satisfacción o insatisfacción con

su ambiente de trabajo, a más de los contextos en que se realiza el trabajo y el grado de bienestar y desarrollo que estas condiciones aportan a los recursos humanos para mejorar su labor. (Baitul, 2012).

El presente trabajo investigativo está organizado como a continuación se detalla: En el capítulo 1 se plantea la problemática, los antecedentes en base a países de Latinoamérica, España y Ecuador, se establecen los objetivos y la justificación.

En el capítulo 2, se revisarán los referentes teóricos, las distintas conceptualizaciones, así como los marcos normativo y estratégico que amparan los derechos de los trabajadores, velando así por su Calidad de vida laboral.

En el capítulo 3 se refiere a la metodología de estudio, la misma que está basada en un estudio mixto con enfoque cuantitativo y cualitativo, para obtener un panorama más amplio sobre las condiciones de la Calidad de vida laboral de los colaboradores de la ONG, el tipo de investigación es exploratorio y el nivel es descriptivo, la técnica de investigación se la realizó mediante tres instrumentos como son: encuesta (se utilizó el cuestionario de Calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO", dirigida a colaboradores); Entrevista semiestructurada (dirigida al jefe de Talento Humano de la ONG, de la ciudad de Guayaquil), y grupo focal aplicada a colaboradores y miembros del área de Talento Humano.

En el capítulo 4 se detallan los resultados de la investigación y en el capítulo 5 se puntualizan las conclusiones y recomendaciones de este trabajo investigativo.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En cualquier tipo de organización su recurso más importante lo constituye el talento humano, pues las personas que trabajan en ella marcan la diferencia llevando al éxito, al estancamiento o al fracaso a cualquier organización desde el momento que son quienes realizan todo tipo de acciones para que ésta pueda ser productiva (Chiavenato, 2011). El empleo es la conexión entre un/a colaborador/a y la organización y éste debe beneficiar a ambos (Mesén, 2014). La Calidad de Vida Laboral (CVL) abarca las condiciones de trabajo que promueve el bienestar físico, social y económico y necesidades psicológicas de un/a trabajador/a, en relación con el éxito de la organización (Mendoza, 2018/ López y Aragón, 2021). Por su parte, Donawa (2018) refiere que es la percepción que tiene el empleado sobre satisfacción en su lugar de trabajo.

Para lograr rentabilidad, productividad y eficiencia en el desempeño del trabajo, la organización debe fomentar una buena calidad de vida en el trabajo (CVT-CVL) de tal forma que las condiciones en que realicen su labor diaria los/as colaboradores/as sean motivadoras, seguras, con reconocimiento profesional, y promoción del desarrollo , estabilidad laboral, así como fomentando un equilibrio entre su empleo y su familia, que reciba una remuneración justa y equitativa, en otras palabras, que pueda haber una satisfacción de necesidades de esos/as colaboradores/as de la organización y se evite la generación de problemas que lleguen a perjudicar la productividad organizacional (Castro, Cruz, Hernández, Vargas, Luis, Gatica y Tepal, 2018/ Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2018/ Abril y García, 2017/ Mendoza, 2018/ Milanés y Campelo, 2021).

Desde inicios del siglo XX se empezaron a humanizar las condiciones de trabajo pues, en ese entonces, el trabajo se centraba en la división de las tareas y excesiva especialización de éstas, control de la eficiencia rigurosa en

su cumplimiento para reducir costos y ganar en productividad, afectando la CVL, la cual no era muy considerada por creer que el/la trabajador/a era un recurso o herramienta, pero todo ello traía como consecuencias alto ausentismo, desmotivación, alta rotación de personal y abandono de puestos de trabajo (Granados, 2011, citado por Cruz, 2018).

Llegada la década de los '50 se crea el concepto de "La calidad de vida en el trabajo" en que un colaborador de General Motors hace referencia al programa en el cual la opinión de los trabajadores es considerada en lo que respecta a condiciones de trabajo satisfactorias, con un enfoque centrado en la persona como elemento valioso, lo cual redundaría en una mejora de la productividad organizacional considerando que se tiene un trabajo creativo, saludable y seguro a la vez de ser un medio para conservar la salud y economía del/la trabajador/a (Patlán, 2016). En los años '60 el Ministerio del Trabajo de USA y la Fundación Ford ya utilizan este concepto, tal como se lo conoce en la actualidad (Espinosa y Morris, 2002, citados por Cruz, 2018)

Ello sirvió para que el tema comience a ser considerado en la legislación relativa a seguridad y salud laborales, ya formalizándose en el año 2011 por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) mediante políticas de bienestar, señalando los aspectos o indicadores que las contienen. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) proclama el establecimiento de legislación, políticas y programas de trabajo decente para hombres y mujeres, en condiciones saludables, de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana (Castro et al, 2018/ Abril y García, 2017). Por todo ello y debido a la importancia adquirida por la CVL es que la autora J. Patlán (2016) afirma que la calidad de vida en el trabajo debe ser prioridad para la organización y un derecho para el/la trabajador/a.

Investigaciones acerca de la CVL y sus variables relacionadas (coaching gerencial, esfuerzo y atractivo laboral, responsabilidad social corporativa, rotación de personal, acoso laboral, cambio organizacional, equidad y discapacidad, eficiencia y productividad, liderazgo, entre otras) se han efectuado en diferentes países del mundo, los últimos años, como en Vietnam

(2014), Nigeria (2015), Malasia (2013), Pakistán (2011), Colombia (2013, 2016), España (2010), India (2015), etc. en todas se destaca la importancia que tiene el hecho que mientras la organización proporcione a sus trabajadores/as lo que necesiten, esto será crucial para lograr la satisfacción laboral (Cruz, 2018).

Cada país vive su propia realidad y es así como la CVL dependerá del entorno y las políticas que se dan en sus realidades. Un estudio comparativo entre México y Chile, en el área de salud, que posee una alta dosis de estrés y desgaste por las actividades propias de ésta, arrojó resultados parecidos entre estos países, así en cuanto a satisfacción laboral 2 de cada 10 profesionales de esta área se encuentran insatisfechos en su trabajo; en Chile, 31 de cada 100 personas, se encuentran en ese estado por escasos estímulos y sensación de no ser considerados (Abril y García, 2017).

Siguiendo con el análisis del estudio comparativo entre México y Chile, en cuanto a bienestar y condiciones laborales, relacionadas con ausencia de estrés y compromiso con su trabajo, en Chile, médicos y enfermeras del sector público tienen un mayor nivel de estrés que los del sector privado, debido a largas jornadas laborales (sobrecarga horaria y disminución de horas de descanso o tiempo libre) y baja estabilidad laboral, lo cual puede llevar a la ocurrencia de accidentes laborales o causar enfermedades.

Se coincide, en este punto, con la situación mexicana, pues en lo relativo a condiciones de trabajo se atribuyen al tipo de actividades que efectúan (movimientos repetitivos, posturas inadecuadas, sobreesfuerzo, antecedentes médicos preexistentes, etc.). El ausentismo se imputa a enfermedad (la cual predomina), doble trabajo y falta de políticas organizacionales que fomenten una buena calidad de vida laboral (Abril y García, 2017).

Otro estudio realizado en Chile, en el sector de Atención Primaria de Salud, corrobora los hallazgos de la investigación de Abril y García (2017), siendo escasa la satisfacción laboral a pesar de que el equipo humano debe ofrecer una atención de calidad al usuario (Montoya, Bello y Neira, 2020).

Por otro lado, una investigación efectuada en México (2010) evidenció que el trabajo puede suscitar una inadecuada administración del tiempo libre, lo cual puede conllevar baja satisfacción laboral, problemas de salud, etc (Suescun, Sarmiento, Álvarez y Lugo, 2016). En este país, las investigaciones arrojaron resultados que evidencian que es el lugar en donde se percibe mayor insatisfacción laboral, con sólo 12% de trabajadores totalmente satisfechos y, entre los factores relacionados para ello, se encuentran edad, salario, liderazgo, clima laboral; en cuanto al género, se releva que existe mayor satisfacción laboral en las mujeres, a pesar de las desigualdades existentes (López y García, 2014, citados por Grijalva et al, 2017).

Por su parte, en el contexto colombiano, los resultados obtenidos en profesionales de la salud presentaron un nivel medio de calidad de vida laboral, debido a insatisfacción por inestabilidad en el empleo, salarios considerados inadecuados, alta carga de trabajo, baja motivación, pero en cuanto a seguridad en el trabajo su satisfacción es de un 70,3%; existe un 41,8% de integración al puesto de trabajo; hay satisfacción en la integración entre compañeros, entre otros considerandos. Mientras en este país las dimensiones acerca de soporte institucional para el trabajo, seguridad y satisfacción fueron altas, en otros países como Chile, Argentina, Alemania y USA se manifiesta que las promociones son escasas o existen inadecuadas políticas de promoción o las remuneraciones se perciben más bajas de lo merecido por su labor (Suescun et al, 2016).

La investigación efectuada por Caicedo (2019), sobre “CVL en trabajadores de la salud en países de América Latina”, especialmente en México, Colombia, Perú y Chile, evidenció que en este sector de trabajadores la CVL es predominantemente baja, incidiendo la insatisfacción salarial, inadecuada retribución, sobrecarga laboral, inconvenientes condiciones de seguridad, agregándole la poca disponibilidad de insumos y equipos, falta de liderazgo y compromiso (Caicedo, 2019). En el estudio realizado por Suescun, Sarmiento, Álvarez y Lugo (2016) se revela que, en Argentina (2009), la relación entre

profesionales de la salud / satisfacción laboral desarrolla estrés laboral por sobrecarga horaria, falta de apoyo y percepción de injusticia organizacional.

González y Ledesma (2020), en un estudio sobre CVL de médicos de Coronel Oviedo, Paraguay, indican que estos logran satisfacción laboral y personal, debido a que existe desarrollo y crecimiento profesional, pero ello implica dejar de lado el tiempo libre, sin realizar actividades placenteras porque este tiempo disponible se ocupa en el crecimiento profesional.

Especialmente en países latinoamericanos, a pesar de la relevancia del tema, en la práctica las organizaciones no han planteado las estrategias necesarias para promover una buena calidad de vida laboral debido a la crisis económica, corrupción, desinterés, escasa responsabilidad social, etc (Castro et al, 2018).

Al dar una mirada al Ecuador, es muy exigua la cantidad de investigaciones que se han realizado en el plano nacional. Sobre este tema se encuentra el primer trabajo investigativo estadístico realizado en este país y en la región latinoamericana, estuvo a cargo de Grijalva, Palacios, Patiño y Tamayo (2017) teniendo por base informativa la sección satisfacción laboral, de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), con información de los años 2007 y 2015. Se encuentra que el ingreso y los beneficios laborales (fortalecimiento de la seguridad social, formalización de los empleadores, mejor ingreso laboral, etc.) marcan la diferencia entre uno y otro año al medir la satisfacción laboral, siendo mayor el nivel de satisfacción el del año 2015 (Grijalva et al, 2017).

Entre las variables que se pudieron analizar relacionadas con satisfacción laboral, se utilizaron: edad, estado civil, etnia, nivel de instrucción, género, etc. Las causas para el descontento laboral se dan por bajos ingresos, escasas posibilidades de progreso y falta de estabilidad. En cuanto a carga laboral (horas dedicadas al trabajo): si es insuficiente, habrá baja remuneración; si existe sobrecarga (a partir de las 45 a 50 horas semanales) afectará el desenvolvimiento de su vida particular, lo cual generará insatisfacción.

Un ambiente físico adecuado de trabajo conlleva mayor satisfacción laboral, para los/as trabajadores/as ecuatorianos/as. Se expresa que las mujeres presentan mayor satisfacción laboral, a pesar de la discriminación de la que puede ser objeto, menores posibilidades de promoción o menor nivel de remuneración, etc. quizás se deba a que ellas esperan menos de sus trabajos o son más pasivas para demostrar descontento o bien valoran más el hecho de poseer un trabajo (Grijalva et al, 2017).

La satisfacción laboral disminuye en personas con nivel educativo correspondiente a la educación básica incompleta, no se visualizan diferencias en trabajadores con estudios de bachillerato o instrucción superior. Otros resultados interesantes que arroja este estudio es que ser empleado público provoca mayor satisfacción; hasta los 40 años, la satisfacción laboral es menor coincidiendo con la edad (a menor edad, menor nivel de satisfacción), después de esta edad la situación cambia a positiva (Grijalva et al, 2017).

Cedeño (2021), en su estudio sobre “CVT de Enfermería en escenario Pre y Postpandemia”, con relación a la época de emergencia sanitaria, afirmó que existió una alta demanda de atención en salud, falta de personal y de insumos, desconocimiento del virus dominante, hubo vulneración de la CVL y, en Ecuador, se careció de liderazgo laboral, agotamiento por sobrecarga laboral, falta de reconocimiento remunerativo, etc. Se concluyó que es de vital importancia implementar programas para mejorar la CVL y establecer estrategias para reconocer la labor de estos profesionales de la salud, especialmente, promoviendo su bienestar.

En este contexto, se presenta una interrogante: ¿Qué papel puede cumplir un/a profesional del Trabajo Social en el mundo laboral, ante el desafío que representa mejorar la calidad de vida en el trabajo, en la realidad ecuatoriana?

La acción de todo/a trabajador social se encamina a mejorar la calidad de vida de toda persona y, al estar inmerso en la actividad laboral (considerándose como una especialización), humanizando las relaciones entre capital y trabajo

e interviniendo en casos relacionados con trabajadores de una organización, atenderá situaciones que afectan el desempeño y bienestar laboral, implementará programas sociales de prevención y de beneficios, ayudará a la prestación de diferentes servicios y allí desplegará sus habilidades como motivador/a, negociador/a, facilitador/a de recursos y oportunidades, educador/a, formando parte de un equipo multidisciplinario que resolverá situaciones de manera equilibrada, desarrollando ambientes laborales adecuados en pro de la satisfacción del/la trabajador/a, de la organización y de la sociedad (Mesén, 2014/ Barranco, 2004/ Vélez, Loor y Chávez, 2020).

Entre las funciones que puede cumplir un trabajador Social en el entorno laboral están las de poder intervenir en aspectos económicos, psicológicos, sociales, y productivos que inciden en el rendimiento del/la trabajador/a y la producción de la organización (Vélez et al, 2020 / Aspeé, 2015)

El estudio relativo a CVL aún tiene mucho para explorar, de allí que se ha decidido realizar un Trabajo de Integración Curricular, al culminar los estudios de la carrera de Trabajo Social, acerca de las condiciones de la calidad de vida laboral de trabajadores/as de una ONG, de la ciudad de Guayaquil. ¿Qué factores afectan su desempeño? ¿Serán personas que sienten motivación y seguridad al realizar su labor diaria? ¿La organización busca el bienestar del personal que labora en la misma?

En el área de salud, el recurso humano a cargo de la atención de pacientes es fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la atención con calidad y calidez para lograr la mejora de la salud de quienes se atiende, a más de requerirse una constante capacitación profesional (Matabanchoy et al, 2018).

Se infiere que, para alcanzar una CVL satisfactoria para este grupo de profesionales, se deben implementar medios necesarios para prevenir riesgos, agregar estrategias que minimicen las problemáticas existentes que conllevan una carga mental que inciden en el desempeño laboral como lo son el ambiente desfavorable, falta de reconocimiento remunerativo, limitada

formación profesional continua, estrés, inadecuadas relaciones entre compañeros, obsesión por el trabajo, etc (Parra, Vanda y Saldías, 2020).

Una CVL satisfactoria es positiva para los/as empleados/as, puesto que implica un impacto efectivo en el desempeño, reflejándose en los resultados obtenidos más aún si existe orientación efectiva en la organización (Lumbreras, Hernández, Méndez y Cervantes, 2020/ Parra et al, 2020).

En la investigación realizada por Quintana, Figueroa, García y Salazar (2016) sobre CVL de enfermeras en un hospital privado, da como resultado que la poca motivación en el trabajo se debe a salarios bajos, sin mayores oportunidades en optar a ascensos, el tener un segundo trabajo implica peligro de generar accidentes de trabajo, por la fatiga que la situación ocasiona. Estos resultados se corroboran en el trabajo investigativo de Silveira y Penha (2019) sobre “CVT y perfil demográfico laboral de la enfermería, en unidades de urgencia” y en el estudio sobre “CVT y ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria”, realizado por Ferreira y Porto (2018).

Los diferentes artículos académicos encontrados, especialmente los relativos al área de salud, se han enfocado en los profesionales que prestan sus servicios en hospitales, clínicas o centros médicos públicos o privados, pero no existen estudios que investiguen la realidad del talento humano que cumple una labor bajo dependencia dentro de una organización sin fines de lucro, instituciones que normalmente se las relaciona con el servicio que prestan a la comunidad, por medio de un trabajo voluntario no remunerado. Se desea explorar en este campo donde, con seguridad, se obtendrán resultados desconocidos hasta ahora.

1.2 PROBLEMA: DEFINICIÓN Y PROBLEMATIZACIÓN

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Hoy en día se considera que el trabajo no constituye solamente una actividad de tipo económico, si no que permite que en el sitio en que éste se realiza pueda desarrollarse y desenvolverse quien lo efectúa, pudiendo emplear sus destrezas, recibir una remuneración, a más de contribuir en pro de la sociedad. (Patlán, 2016). De esta manera, el esfuerzo humano que produce bienes y servicios trasciende en lo económico, político y social y quien cumple esta actividad es el trabajador, considerado como la persona que efectúa tareas creativas, productivas o de transformación, destinando energía y esfuerzo en la obtención de estos bienes y servicios (Reynoso, 2006, citado por Patlán, 2016)

Se reconoce al trabajo como un derecho (Azuela, 2012, citado por Patlán, 2016), de tal manera que instrumentos internacionales lo establecen como tal:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948), en su artículo 23, determina el derecho que tiene toda persona al trabajo y que éste sea realizado en condiciones equitativas y satisfactorias.
- Se reafirma que el derecho al trabajo puntualice que éste sea realizado en condiciones seguras, saludables y no degradantes para la dignidad humana en el Art. 6 #1, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ONU, 1976).
- Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004), estableció en sus convenios que “el trabajo es el conjunto de ciertas actividades humanas remuneradas o no remuneradas, que producen bienes o servicios en una economía o satisfacen necesidades comunitarias o proporcionan el sustento necesario para los individuos.” Esta organización va más allá y amplía el concepto para determinar el llamado Trabajo decente, como aquel trabajo digno, que permita desarrollar las capacidades de las personas, en base al respeto de los principios y derechos laborales fundamentales, con ingreso justo y

proporcional al esfuerzo que se realiza, sin discriminación, con protección social, que incluya el diálogo social.

- Esto significa que “es primordial que tanto hombres y mujeres logren un trabajo productivo en circunstancias de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana”. Con ello se persigue, entre otros logros, que mejore el bienestar económico y social de todos, se propugna la humanización del llamado mundo del trabajo poniendo como centro a la persona humana (OIT, 2004).
- La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 33, recoge estos principios determinando que el trabajo es un derecho y un deber social, fuente de realización personal y para ello el Estado velará porque se respete la dignidad, vida decorosa, remuneración justa y el desempeño de un trabajo saludable.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006, citada por Patlán, 2016), los trabajadores constituyen el 50% de la población del mundo y son ellos los que ayudan al desarrollo económico y social de las naciones, por lo tanto, su salud y bienestar son primordiales. En otras palabras, la llamada salud ocupacional (so) abarca el completo estado de bienestar físico, mental y social en relación con el trabajo y el contexto laboral, no solamente la ausencia de enfermedad de origen laboral. Los objetivos principales de la salud ocupacional son: mejora de la calidad de vida laboral, protección y promoción de la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores (Salanova, 2009).

Se dice que un/a empleado/a que, en su lugar de trabajo, goza de calidad de vida laboral es una persona que realiza su trabajo de manera alegre, productiva, motivada, competente, satisfecha, comprometida, entusiasmada y responsable. Es decir, siente que su trabajo satisface sus necesidades básicas mientras que, al mismo tiempo, impacta a nivel transformacional en su trabajo esto, a su vez, le permite realizarse de manera personal, familiar y social (Castro, Cruz, Hernández, Vargas, Luis, Gatica y Tepal, 2018).

La otra cara de la moneda la constituye el mantener, en una organización, un/a trabajador/a que actúa bajo estrés laboral, con desánimo, cansancio o

ansiedad, desmotivación, insatisfacción. Si el recurso más importante de una organización es su talento humano, ésta debe buscar la forma de mantener un personal satisfecho y productivo, de tal manera que se mejoren las condiciones laborales en que se desempeña el trabajo, a la vez que se garantice el goce de derechos (Castro et al, 2018). La CVL debe ser elemental dentro de las organizaciones puesto que, al lograr el bienestar de los/as colaboradores/as, se obtiene una mayor productividad en la organización (Cruz, 2018).

La CVL se la entiende como

...la percepción del/la trabajador/a sobre su trabajo y las posibilidades ofrecidas por éste, para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, en particular en el ámbito laboral y profesional, mediante un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para su realización personal, familiar y social, y como un medio para preservar su salud y su economía (Cruz et al, 2018).

Otros autores han establecido definiciones de CVL, considerando diferentes enfoques y áreas de estudio, con variables y dimensiones heterogéneas (motivación para el trabajo; que sea vinculante y manteniendo el equilibrio entre la vida laboral y la personal; bienestar físico, emocional y social; relaciones interpersonales; desarrollo integral del trabajador; condiciones y ambiente de trabajo; considerar a los trabajadores como recursos y no como costo empresarial/productivo; entre otros) (Granados, 2011).

Es un concepto que considera dimensiones relativas al entorno en que se efectúa el trabajo (condiciones objetivas) y, también, considera el estilo psicológico de un/una colaborador/a (condiciones subjetivas). De este modo, Granados (2011) señala algunas definiciones, de varios autores:

- Katzell, Yankelovich, Fein Or nati y Nash (1975):
 “...un trabajador disfruta de alta CVL cuando experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y cuando siente que su vida laboral se ajusta en relación con su vida privada, de tal manera que es capaz de percibir que existe un equilibrio entra las dos de acuerdo con sus valores personales”.

- Nadler y Lawler (1983):
 “...forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional y la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacionales”.

- Munduate (1993):
 “La CVL considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción”.

- Lau (2000): “La CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”.

De acuerdo con Granados (2011), es relevante que una investigación acerca de la CVL se tome de manera integral, pues de hacerlo parcialmente se obtendrían resultados sesgados, razón por la cual se debe abarcar sus dos dimensiones (objetiva y subjetiva) analizando los elementos relativos a condiciones de trabajo, desempeño laboral, al contexto organizacional y, por otro lado, incluir los procesos psicosociales, que pueden afectar al/la trabajador/a en su entorno laboral sean factores intrínsecos o de entornos extralaborales (familia, amigos, tiempo libre, etc.) determinándose una vinculación cercana entre dichos elementos, condicionando CVL, modos de vida y estatus social de las personas que trabajan.

Entre los beneficios que obtiene un/a colaborador/a con una buena CVL, se pueden encontrar: el que exista una mejor resistencia y manejo del estrés, mayor estabilidad emocional, eficiencia en el trabajo y relaciones interpersonales positivas; alta motivación, mayor satisfacción en el empleo, menores tasas de ausentismo, menos quejas, menos accidentes de trabajo y enfermedades profesionales o relacionadas con el trabajo, etc. En cuanto a la satisfacción laboral ésta se relaciona con remuneración decente; trabajo que implique aprendizaje y aumento de responsabilidades o puesto importante; oportunidad de ascensos futuros; el interés y aprecio que demuestre su jefe inmediato (Rodríguez, 2002, citado por Soto, 2018 / Castro et al, 2014).

La organización también se beneficia de una alta calidad de vida laboral puesto que tiene una fuerza de trabajo más saludable, menor ausentismo y rotación, menos accidentes de trabajo, menor costo de salud asistencial, mayor productividad y funcionamiento financiero y valor de mercado, reducción de costos operativos, mejor imagen y habilidad para retener y atraer a mejores empleados, fortalece la confianza y lealtad de los trabajadores, mejor ambiente de trabajo (Granados, 2011, citado por Soto, 2018).

Una persona pasa alrededor de un cuarto de su vida en el trabajo, y si este ambiente es inadecuado, puede verse afectada por factores psicosociales como tipos de estrés (burnout), acoso laboral que puede perturbar su desempeño (mobbing) y esto lleve a cometer errores en el mismo; falta de

eficiencia y eficacia; dificultades para la resolución de problemas; desmotivación; ausentismo; desconfianza; falta de creatividad y voluntad para innovar o aceptación ante los cambios (síntomas psicoemocionales) afectando el clima laboral (síntomas laborales); escaso apoyo social, comunicación no efectiva, difícil trabajo en equipo, etc. (síntomas de comportamiento social); pueden aumentar riesgos, accidentes laborales, enfermedades profesionales; descrédito de la capacidad profesional de la persona, desmotivación, apatía, bajo rendimiento, insatisfacción (García et al, 2014).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en el 2010, denominó al estrés como “epidemia mundial” y lo estableció en el 2020, como una de las 5 enfermedades más comunes. (Citado por García et al, 2014). Un informe de la OMS 2011, citado por Abril y García, 2017 afirma que agentes causantes de enfermedades profesionales comunes son: el ruido (35%), sobrecarga del uso de voz (23%), posiciones forzadas y gestos repetitivos (14%), entre otras.

Es importante entender el significado de Calidad de Vida Laboral para los/as trabajadores/as de una organización, respecto de su ambiente de trabajo como tal e identificar los factores o variables que determinan que su percepción sea positiva o negativa (Cruz, 2018).

El presente Trabajo de Integración Curricular se enfoca en trabajadores/as de una ONG, que laboran en el área de salud, de la ciudad de Guayaquil y se estudiarán determinados factores relativos a la CVL. Se desea investigar si la CVL es adecuada para estos trabajadores/as, si ésta afecta el desempeño de los trabajadores y atención al cliente en calidad y calidez, qué motiva o desmotiva a sus trabajadores/as en un afán de mejorar la Calidad de Vida Laboral identificando los factores que la perturban y proponer la implementación de estrategias de intervención para mejorarla.

Es importante destacar que la percepción de un/a trabajador/a en contacto con el público (trabajador/a de primera línea) en organizaciones de servicio es equivalente a la satisfacción del cliente. Una baja motivación puede derivar en una inadecuada atención o en la producción de productos defectuosos,

materia prima desperdiciada, cuyo efecto negativo puede ser disminución de la producción, aumento de costos, bajando el nivel de ventas, por ejemplo (Brancato y Juri, 2011).

En Ecuador éste es un tema abordado recientemente, implementándose por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP) la estrategia nacional “Ambientes de Trabajo Saludables – Agita Tu Mundo”, la cual hace énfasis en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades en el ámbito laboral, aspectos propios de la Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 – 2025. Estas iniciativas, por parte de los ministerios, pone en escena la relevancia de trabajar al interior de las organizaciones para mejorar la calidad de vida laboral.

Es, justamente, en este complejo pero potencial contexto donde puede intervenir con éxito un/a profesional del Trabajo Social (TS), pudiendo enfocarse actualmente en un escenario económico-social en empresas, dejando un poco de lado el enfoque asistencialista o de beneficencia con que se vincula a las ONG y al Trabajo Social, utilizando creatividad e innovación para llevar a cabo intervenciones que involucren a los/as trabajadores/as en la mejora de la calidad de vida laboral, pudiendo actuar al momento de la incorporación y adaptación del trabajador a la organización, durante el desarrollo de la actividad laboral y al momento de darse el término de la actividad laboral.

Es importante resaltar que dicho/a profesional está capacitado/a para realizar su trabajo dentro de la empresa y dirigido a los trabajadores/as de una organización como parte de la acción social empresarial, motivación del personal, prevención e intervención en conflictos laborales, dar apoyo psicosocial a personas y colectividades de trabajadores en dificultades; crear conciencia sobre los problemas humanos y sociales surgidos a raíz del trabajo; participación en la mejora del ambiente empresarial y extra empresarial que influyen en las causas de la enfermedad; fomentar la adquisición de una conciencia social entre el personal, ayudando a superar todas las causas del ausentismo; prevención de riesgos laborales; entre otras

actuaciones dentro de las relaciones laborales en conjunto con el área del personal (Raya y Caparrós, 2013).

El Grupo de TS de Empresa del Colegio Profesional de Trabajo Social, de Madrid, definió el rol del/la Trabajador/a social, en este campo: “Favorecer el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de gestiones internas y externas adecuadas para equilibrar los intereses de la empresa, para dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad” (Raya y Caparrós, 2013).

Según el ciclo vital de la relación laboral (Domenech, 1995, citado por Raya y Caparrós, 2013) hay tres momentos significativos de la relación trabajador/a-organización: incorporación, desarrollo y fin de la actividad laboral.

- En la incorporación del trabajador/a a la organización un/a TS lo acompaña durante la adaptación al puesto, programando la acogida y adaptación al puesto; realizando un plan personal que contemple aspiraciones dentro de la empresa u organización.
- En el desarrollo de la actividad laboral: se preocupa de la salud en el trabajo, de las relaciones laborales, situaciones personales y familiares, de la proyección social.
- Al finalizar la actividad laboral: durante el cambio de actividad o puesto de trabajo; traslado de la empresa o del/la trabajador/a; proceso de jubilación (desarrolla programas de preparación para la jubilación).

Es decir, un/a trabajador/a social (TS) se involucra directamente en el bienestar de cada trabajador/a de una organización, con la finalidad de mejorar su Calidad de Vida Laboral y que se pueda sentir satisfecho y motivado de poder laborar en dicha organización. Un/a TS tiene protagonismo en las organizaciones en cuanto a CVL, pues puede medir, diagnosticar, identificar oportunidades de mejora y establecer programas o planes para su actuación profesional, con el apoyo efectivo del área de talento humano y de los superiores jerárquicos de la organización.

Al decir de Barranco (2004) el rol de un/a Trabajador/a Social está centrado en la persona y en su medio social, en situaciones que pudiesen limitar su desarrollo laboral de allí que su accionar se dirija a transformar, mejorar o superar las dificultades presentadas, potenciar capacidades y recursos, satisfacer necesidades, contribuir al bienestar social, desarrollo humano o en la calidad de vida laboral de los seres humanos, con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo, aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores, humanizar el trabajo, incrementar la eficacia y eficiencia de las organizaciones.

Relación con elementos exógenos

Una persona que trabaja puede verse perjudicada por ciertos factores intrínsecos de su lugar de trabajo, así como por factores provenientes de entornos extralaborales que conforman su diario vivir: la familia, los amigos, red de contactos, tiempo libre y ocio. Todo ello presenta una interdependencia cercana entre lo laboral y lo extralaboral, que puede condicionar su calidad de vida laboral, determinar los modos de vida y el estatus social de las personas (Granados, 2011).

Es relevante el equilibrio que debe mantener un trabajador, entre su trabajo y su vida familiar, pues se considera que ambos deben ser origen de satisfacción para la persona y, si no se da, pueden nacer conflictos entre ellos (García et al, 2014). Los requerimientos de trabajo (incluidos viajes por trabajo) no deben obstruir los tiempos libres o de la familia, los amigos, la red de contactos (Soto, 2018).

Como lo manifiestan Cruz et al, 2018, en su artículo *Una perspectiva de la Calidad de Vida laboral*, lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida familiar es un verdadero reto que afronta un/a trabajador/a, más aún si se tienen hijos. Salir adelante sin contratiempos, armonizando de manera efectiva trabajo / compromisos familiares / y vida personal influye en el bienestar de los integrantes de la familia.

La armonía entre las demandas y presiones del trabajo y las presiones y demandas de la familia producen estabilidad, motivación, seguridad, entusiasmo, éxito, eficacia, responsabilidad, productividad y apoyo. Si esto no ocurre, se presentan situaciones de estrés, preocupación, frustración, insatisfacción, desesperanza y pérdida de concentración lo cual puede afectar el desempeño laboral y provocar accidentes de trabajo; las personas que trabajan bajo este tipo de presión se verán afectadas en su salud o agravar otros problemas de salud preexistentes.

En investigaciones realizadas por diferentes autores se determina que, a pesar de que la familia y el trabajo deben resultar satisfactorios para el/la trabajador/a, si no se logra la armonía entre ellos surgen los conflictos y la persona desmejorará su estado de salud (García et al, 2014). En este aspecto influye notablemente el número de horas trabajadas ya que, un horario extenso de trabajo perjudica la salud, puede poner en peligro su seguridad y aumentar el estrés (Castro et al, 2018), no compartiendo lo suficiente en actividades propias de la familia como asistir a eventos colegiales o compromisos familiares lo cual puede llevar, incluso, a la separación de la pareja.

1.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Pregunta:

¿Cuáles son las condiciones de la calidad de vida laboral de los/as colaboradores que laboran en una ONG de la ciudad de Guayaquil y que acciones pueden proponerse desde el departamento de Talento Humano, enfocadas en el bienestar integral?

Sub-preguntas:

¿Cuáles son las condiciones de calidad de vida que tienen los colaboradores de la ONG y sus percepciones frente a la misma?

¿Qué acciones y/o programas enfocados hacia el bienestar integral se aplican en la ONG?

¿Cuáles serían las acciones que se podría aplicar en la ONG desde la mirada de sus propios actores y miembros del equipo de Talento Humano para mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar integral?

1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo general:

Analizar las condiciones de la calidad de vida laboral de los/as colaboradores que trabajan en una ONG de la ciudad de Guayaquil, con el fin de proponer acciones desde el Departamento de Talento Humano enfocados al bienestar integral

Objetivos específicos:

Identificar las condiciones de la Calidad de Vida Laboral de los/as colaboradores de la ONG de la ciudad de Guayaquil, incluyendo la percepción que ellos/as tienen frente a las mismas.

Determinar las acciones y/o programas enfocados hacia el bienestar integral de los colaboradores, que se aplica en la ONG desde la Gestión de Talento Humano.

Definir desde los propios actores y miembros del área de Talento Humano acciones enfocadas en mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar integral de los/as trabajadores.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones no gubernamentales (ONG) son organizaciones de carácter privado que no tienen vínculos con el gobierno, no poseen fines de

lucro, y surgen por iniciativa de agrupaciones de personas, con un objetivo que es el interés social. Cumplen un rol importante dentro de su accionar en los sectores sociales donde se encuentran minorías desprotegidas, vulnerables (FLEBUS, A.B. 1993).

En Ecuador las ONG se establecieron como sociedades de ayuda, dirigidas a prestar servicios a los más necesitados de sectores considerados vulnerables, su enfoque ha sido caritativo y filantrópico. Aportando un trabajo de apoyo donde defienden los derechos de los individuos. Comúnmente, estas ONG obtienen ingresos por diferentes interacciones, tienen la posibilidad de agruparse en redes o asociaciones (Arias y Pesántez, 2011).

Bajo la perspectiva de que el capital humano es el factor más importante de una organización, esta investigación permitirá analizar y conocer las condiciones de la CVL de las personas que laboran en una ONG para, posteriormente, proponer acciones enfocados al bienestar integral. La Calidad de Vida Laboral en el personal de la salud, es un tema actual que merece atención, por dedicarse al cuidado de las personas y a actividades administrativas que benefician a la organización.

En relación con lo indicado anteriormente, se requiere determinar las condiciones de la calidad de vida laboral de los colaboradores de una ONG de la ciudad de Guayaquil, si la calidad de vida laboral es correcta, si ésta afecta el desempeño de los trabajadores y atención en calidad y calidez de los pacientes atendidos en las ONG. Según Chiavenato, 2011 “Para atender a los clientes externos, una organización no debe olvidar a los clientes internos. Esto quiere decir que, para satisfacer al cliente externo, las organizaciones tienen que satisfacer previamente a sus colaboradores encargados del producto o servicio que ofrecen”.

La ONG en estudio, una vez determinada las condiciones de la CVL se verá beneficiada con trabajadores satisfechos, comprometidos, motivados, su productividad se incrementará, y aumentarán los niveles de confianza hacia el lugar donde trabajan (Granados, P. 2011), y una cultura organizacional

amigable e incluyente, con un estilo de administración democrática y participativa (Chiavenato, 2011).

De acuerdo con la Ley Orgánica de Salud, la salud es el completo estado de confort físico, mental y social y no solo la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, siendo el Ministerio de Trabajo la entidad que le corresponde el ejercicio de estas funciones, aplicación, el control y vigilancia del cumplimiento de esta ley. Además, es obligación de los empleadores proteger la salud de sus trabajadores, por medio de ambientes seguros de trabajo.

Por tal fundamento, en cada una de las empresas es de forzoso cumplimiento aplicar determinadas acciones, justamente en pro de la salud mental y bienestar de los colaboradores, siendo necesario fomentar en el trabajo practicas saludables, para optimizar el bienestar de los trabajadores. En la actualidad el MSP cuenta con el Manual de ambientes del trabajo saludables “Agita tu mundo” que es de carácter obligatorio tanto para organizaciones públicas y privadas, esta estrategia tiene ejes de salud mental, tiempo de descanso, actividad física, etc.

Ante esta realidad, es necesario implementar acciones enfocados al bienestar integral de los colaboradores, para que mejoren su salud, y alcancen grados altos de calidad y productividad, que potencialicen las capacidades y habilidades de los trabajadores de la Salud de esta ONG, aumentando sus destrezas y capacidades, logrando un equilibrio en su entorno laboral y entorno familiar, teniendo como prioridad construir un ambiente de armonía para todos, y contar con trabajadores con bienestar físico, psicológico y social; relaciones interpersonales; autonomía y toma de decisiones de los individuos sobre sus respectivos puestos de trabajo; desarrollo integral del trabajador (Granados, 2011).

La mayoría de los trabajadores/as pasa parte importante de su tiempo en sus trabajos, por lo cual la calidad de trabajo influye en la calidad de vida, en tal sentido, al no realizar un estudio sobre la situación actual de esta ONG, no habría resultados eficaces en la organización como: optimización de la productividad, mejores condiciones de trabajo, a nivel personal: motivación

laboral, valores hacia el trabajo, compromiso; y a nivel profesional: capacitación y desarrollo personal, etc.

En relación con lo anterior, la implementación de acciones proporcionará al individuo mayor resistencia al estrés, mayor motivación, mayor eficiencia en el trabajo (Silva citado por Alves, Yeda y Giuliani, 2013). Además, la ONG conseguirá ser una organización saludable, tener trabajadores con mayor productividad y obtener un mejor ambiente de trabajo. Con este trabajo investigativo se busca que los empleadores coloquen a sus empleados en primer lugar, para que ellos a su vez traten a sus clientes externos como prioridad.

Esta investigación será de gran utilidad para el análisis de todo aquel que desee promover la calidad de vida laboral, teniendo como beneficio organizaciones saludables, lealtad y compromiso, con trabajadores productivos desempeñándose dentro de un apropiado ambiente laboral y potenciar una sociedad saludable, justa y solidaria.

Se quiere con ello dejar un precedente sobre el actuar en las organizaciones, velar por la Calidad de Vida Laboral ya que actualmente, es una preocupación que crece cada día, por ser una prioridad en las empresas, se desea proponer acciones enfocados al bienestar integral, valorando la vida de cada trabajador con mejores entornos físicos, salud y bienestar, relaciones interpersonales, reconocimiento, desarrollo personal, etc, y obtener resultados que sirvan de información en las que el Trabajo Social tenga como objetivo el mejorar la calidad de vida de cada uno de los trabajadores, desde un enfoque global, plural y de calidad (Barranco, C. 2004).

La Constitución de la República del Ecuador garantiza la seguridad en el área laboral precautelando su salud y su bienestar, expresando que el trabajador social es un agente de cambio que mide los desempeños de manera personal y en grupo, viendo su relaciones interpersonales e intrapersonales, correlación con sistemas y subsistemas que lo rodean y su influencia en ellos su estado de salud física y mental (Urra, 2012). Asimismo, la Organización

Internacional del Trabajo (OIT) vela por el bienestar de los individuos que trabajen en condiciones saludables (Castro et al, 2018/ Abril y García, 2017).

Gordon Hamilton señala que la intervención social en Trabajo Social debe apuntar a la mejora continua del bienestar humano y asimismo al bienestar general (Travi, 2006). Por lo tanto, el trabajador social juega un papel importante en el campo laboral, porque su trabajo está orientado hacia el desarrollo del personal, y a la optimización de la calidad de vida de los trabajadores (Basantes, 2017). El trabajador social cumple diferentes roles y funciones en el área laboral como generar y fortalecer la CVL (Chaparro y Urra, 2013).

A partir de la mirada del Trabajo Social, la intervención está dirigida a aumentar la motivación laboral de los trabajadores, así como mejorar la efectividad y eficiencia organizacional, teniendo como meta mejorar las condiciones laborales para potenciar la calidad de vida de su población meta, contribuyendo a superar los problemas y a promover el desarrollo humano (Barranco, C. 2004).

Se parte de la premisa de que los trabajadores tienen que estar motivados y satisfechos con las tareas que realizan, y con su ambiente laboral (Barranco, C. 2002), por lo cual el trabajador social debe orientar sus actividades a procurar más grande productividad, para lograr un desempeño adecuado y de mejorar sus condiciones laborales, desarrollando la motivación laboral, con la finalidad de tener organizaciones vigorosas, aumentando los esfuerzos para que los/as trabajadores/as utilicen los recursos potenciales que poseen.

Desde la perspectiva académica, el presente estudio se enmarca en la línea de investigación de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, referente a Derechos Humanos y problemáticas sociales, porque el derecho al trabajo es un derecho humano inalienable, e irrenunciable, e igual el derecho a la salud, al derecho al tiempo de descanso, el trabajo es un medio para que el ser humano pueda continuar con su desarrollo integral.

Esta línea investigativa tiene como objeto de estudio el estado de derechos. De igual forma esta investigación se enmarca dentro del dominio Dinámicas

socio-políticas, instituciones jurídicas y democracia, el interés de este dominio se centra en las políticas implementadas por el Estado, por ello también en realidades sociales que generan decisiones estratégicas nacionales e implican, entre otras cosas, las jerarquías de valores, las necesidades y presiones de los grupos sociales, las formas que constituyen la estructura social que sustentan esta investigación (Vicerrectorado de Investigación y Posgrado, 2017).

CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES

2.1. REFERENTE TEÓRICO.

En relación con la problemática expuesta, se considera necesario trabajar con las siguientes teorías, porque permitirá alcanzar el objetivo propuesto.

La teoría general de sistemas definirá características comunes a muchos tipos diferentes de sistemas y resaltaré aspectos fundamentales, así como le permite al Trabajador Social, realizar un análisis integrador de subconjuntos en interacción, ubicando al colaborador como parte de un contexto en el que es parte fundamental, pero al cual debe regirse y formar parte de un subsistema (Arnold Cathalifaud & Osorio, 1998).

La teoría de Desarrollo a escala humana es una alternativa al enfoque de calidad de vida, según el cual el desarrollo depende de la plena satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, sin duda el desarrollo a escala humana sirve como estrategia para hacer conciencia del propio proceso.

2.1.1. Teoría general de sistemas.

La teoría general de los sistemas surgió con los trabajos del biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy publicado entre 1950 y 1968 (Bertalanffy, 1998). Cabe considerar, que provee principios y modelos generales para todas las ciencias involucradas, de tal forma que los descubrimientos efectuados por cada ciencia pudieran ser utilizados por los demás (Velásquez, 2000).

Puede decirse que la génesis de la TGS data a partir de los inicios de la filosofía y de la ciencia, y se muestra como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y paralelamente, como una orientación que motiva para trabajar en forma multidisciplinar (Gutiérrez, 2013).

Debe señalarse que tuvo su más grande desarrollo durante el Siglo XX cuando se formalizó con los aportes teóricos del biólogo Austriaco Ludwig Von Bertalanffy (1901-1972). Su aporte de mayor relevancia es la concepción

totalizadora de la biología, con teorías que conceptualizaban a los organismos vivo como un sistema abierto, en constante cambio con otros sistemas adyacentes mediante complicadas interacciones (Gutiérrez, 2013).

Evidentemente la TGS es un instrumento útil, que cuenta con modelos utilizables y transferibles en diferentes campos, que ayuda a entender la realidad en la que se vive y orienta a realizar un trabajo transdisciplinario (Gutiérrez, 2013). Por eso, se distingue por su visión integradora, donde se considera fundamental la relación y los conjuntos que a partir de ella se crean.

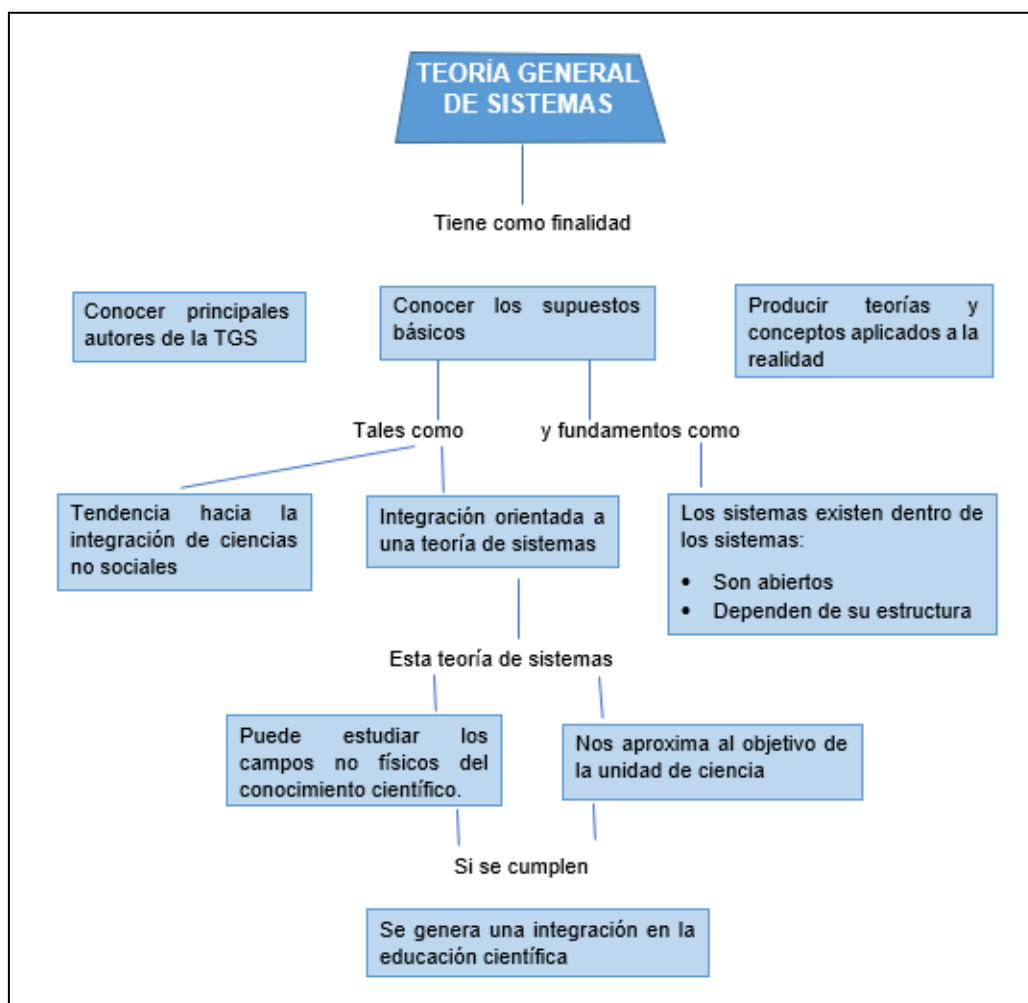
Según Bertalanffy (1968) la TGS, se fundamentan en tres premisas básicas:

- Los sistemas existen dentro de los sistemas.
- Los sistemas son abiertos.
- Las funciones de un sistema dependen de su estructura.

Bertalanffy (1968), destaca los objetivos de esta teoría:

- Inducir el desarrollo de una terminología general, que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos.
- Desarrollar un conjunto de leyes y normas que sean aplicables a todos estos comportamientos.
- Promover una formalización (matemática) de estas leyes.

Figura # 1. Teoría general de sistema



Fuente: Teoría General de Sistemas (Gutiérrez, 2013).

Sistema.

Un sistema es un conjunto de objetos juntos por alguna forma de interacción. Cualquier conjunto de partes unidas entre sí podría ser considerado un sistema, a partir de que las relaciones entre las partes y el comportamiento del todo sea el foco de atención. Un conjunto de partes que se atraen mutuamente, o un grupo de personas en una organización, una red industrial, un computador o un ser vivo, tienen la posibilidad de ser visualizados como sistemas (Bertalanffy, 1998).

Principios de autorregulación.

Es difícil decir dónde comienza y termina un sistema en particular. El límite entre un sistema y su entorno permite cierto grado de arbitrariedad. Puede cambiar de un sistema a otro que lo contenga, y a las versiones secundarias que contiene (Bertalanffy, 1998).

Las características de un sistema, se refiere a los principios que se detalla a continuación:

- Propósito - objetivo: Todo sistema tiene uno o más objetivos o metas.
- Globalismo - totalidad: Todos los sistemas son de naturaleza orgánica, y las acciones que provocan cambios en una de las unidades del sistema también provocan cambios en otras unidades.
- Entropía: Los sistemas tienden a desgastarse, desmoronarse, perder estándares y volverse más aleatorios.
- Homeostasis: Hay un equilibrio dinámico entre las partes del sistema.

Clases de sistemas.

Existen muchos sistemas diferentes y varias tipologías para clasificar según ciertas características básicas. Los sistemas son inherentemente físicos o abstractos, cerrados o abiertos (Bertalanffy, 1998).

- Sistemas físicos o concretos: Cuando se componen de equipos, objetos y cosas reales. Se describen en términos de rendimiento cuantitativo.
- Sistemas abstractos: Consiste en conceptos, planes, hipótesis e ideas.
- Sistemas cerrados: Son sistemas que no representan ningún intercambio con el medio ambiente que los rodea, y son herméticos.

- **Sistemas abiertos:** Son sistemas que tienen una relación de intercambio con el medio ambiente a través de entradas y salidas

2.1.1.1. Teoría General de Sistemas en Organizaciones.

La teoría de los sistemas también aplica en las organizaciones, permite ver a la organización como un todo y comprender el funcionamiento global de cada una de las partes relacionadas con un sistema.

Organización.

Es un sistema sociotécnico integrado en otro más amplio que es la sociedad con la que interactúa influyéndose mutuamente. Además, puede ser definida como un sistema social, compuesto por individuos y grupos de trabajo que responden a una determinada estructura y dentro de un contexto al que controla parcialmente, desarrollan actividades utilizando recursos en pos de ciertos valores comunes (Gutiérrez, 2013).

Características de las organizaciones como sistemas abiertos.

Según Fernández (2004) las organizaciones poseen características de los sistemas abiertos:

- Comportamiento probabilístico y no determinístico de las organizaciones.
- Las organizaciones como partes de una sociedad mayor y constituida de partes menores.
- Interdependencia de las partes.
- Homeostasis o estado firme.
- Fronteras o límites.
- Morfogénesis.

Schein propone una relación de aspectos que la teoría de sistemas debe considerar con respecto a la definición de organización (Gutiérrez, 2013).

- Las organizaciones deben ser vistas como sistemas abiertos.
- Las organizaciones deben diseñarse como sistemas con múltiples propósitos o funciones.
- Las organizaciones deben verse como compuestas de muchos subsistemas.
- Las organizaciones existen en entornos dinámicos que contienen otros sistemas.

2.1.3. Teoría de Desarrollo a escala humana (Max Neef)

La calidad de vida va a depender de las oportunidades que tengan las personas de satisfacer plenamente las necesidades humanas básicas. Aquí cabe preguntar ¿Cuáles son estas necesidades básicas?

En relación con lo expuesto, la teoría de Desarrollo a escala humana se basa en la búsqueda del desarrollo humano y está orientada hacia la satisfacción de las necesidades humanas, evaluando a las personas y sus procesos de una manera no convencional, se enfoca en ver la realidad de las personas.

Resulta claro entender que las personas tienen necesidades infinitas, las mismas que se entienden como un sistema que se interrelacionan e interactúan. Necesidades que se dividen en diferentes criterios como en necesidades de ser (existenciales), tener, hacer y estar, y las necesidades de subsistencia (axiológicas), de ser protegido, de afecto, de entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad.

Los pilares fundamentales de esta teoría son: necesidades humanas, autodependencia y articulaciones orgánicas, las mismas que se apoyan en una base sólida, que se construye a través del protagonismo real de las personas.

La teoría del desarrollo a escala humana (Max-Neef et al. 1996) establece ciertas necesidades y satisfactores, las necesidades es lo que las personas necesitan para su desarrollo, y puede considerarse un sentimiento asociado con experimentar deficiencias y esforzarse por eliminar esa falta de algo.

El desarrollo debe entenderse como un proceso de transformación encaminado a mejorar las condiciones de vida para lograr mayor calidad de vida y mantener la dignidad de la persona en la sociedad.

En cuanto a las necesidades, cabe mencionar que no solo se refiere a privaciones o escasez, sino también a la necesidad de subsistir. De acuerdo con Max Neef, esta teoría está conformada por tres subsistemas: el de necesidades, satisfactores y bienes.

- El subsistema de necesidades. Son las necesidades internas en un plano personal.
- El subsistema de satisfactores. Es el historial de las necesidades, pero en cuanto a la manera de realizar las cosas los satisfactores son inmateriales.
- El subsistema de bienes. Son los aparatos materiales, que potencian a los satisfactores, para poder identificar la necesidad.

Cabe considerar que el desarrollo a escala humana plantea como estrategia la autodependencia, donde en primer lugar se reconoce las necesidades personales y los satisfactores, y basado en el potencial en todos los aspectos de la existencia: ser, tener, hacer, estar (Chamorro, A. 2015).

2.2. REFERENTE CONCEPTUAL.

Desde el desarrollo del planteamiento del problema y objetivos del estudio se fundamentan las siguientes conceptualizaciones que abordan el tema principal del estudio, el mismo que permite construir el presente marco conceptual.

Las Organizaciones no Gubernamentales (ONG).

Según Naciones Unidas, una ONG se define como: una Organización no gubernamental sea esta nacional o internacional (Pinzón. M, 2005). Organizaciones No Gubernamentales es cualquier organización que no depende del gobierno (Baiges, S. 2002).

Se puede establecer que el objetivo que caracteriza y define a todas estas organizaciones es: la realización plena de las capacidades humanas y el acompañamiento en la búsqueda de la felicidad individual y colectiva (Pinzón. M, 2005).

Calidad de Vida.

Es una medida compuesta que contempla el bienestar físico, mental y social, sin embargo, es un concepto más específico que se refiere a como lo percibe cada individuo y cada grupo (Levy y Anderson, 1980, p. 7). Debe señalarse que también es la evaluación subjetiva del carácter bueno o satisfactorio de la vida como un todo (Szalai, 1980).

Según Mesén, la Calidad de vida se entiende como todas aquellas actividades que se generan en un contexto laboral, familiar, grupal o individual y que busca mejorar sus condiciones experimentando un nivel de satisfacción y bienestar, que da como resultado un desarrollo humano integral en las áreas que se desenvuelven las personas (2014, p 1148).

Este trabajo investigativo tiene como objetivo proponer acciones enfocadas hacia el bienestar integral de los colaboradores, y el lograr una buena calidad de vida contribuye a la satisfacción de las necesidades, logrando ese nivel de bienestar.

Calidad de Vida Laboral (CVL).

El concepto de CVL, ha evolucionado desde sus inicios y hasta la actualidad no esta del todo delimitada, sin embargo, se refiere al estado psicológico del trabajador a resultas del trabajo, por extensión, al estado de todas y cada una de sus dimensiones básicas, debiendo ser tal estado compatible con el bienestar y la salud, y la CVL como antecedente se refiere a todas aquellas propiedades del trabajo y del trabajador que aseguren una experiencia subjetiva del trabajo (Duro, A. 2005).

El interés por mejorar la calidad de vida laboral de los empleados surge porque existen muchas evidencias de que los trabajadores que están felices con su trabajo suelen ser más productivos, con mayor dedicación y son fieles a su organización, y así mismo una baja CVL trae efectos negativos en los trabajadores.

Según Granados (2011), la CVL es ese conjunto que es integrado de variables y dimensiones como: vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal; eficacia y productividad organizacionales; bienestar físico, psicológico y social; relaciones interpersonales; participación del trabajador en el funcionamiento de la organización y en la planificación de sus tareas; autonomía y toma de decisiones individual para cada puestos de trabajo; desarrollo integral del trabajador.

La CVL se alcanza cuando existe un ambiente de trabajo de calidad y un ambiente laboral se forma por dos aspectos. (Mesén, 2014).

- Ambiente físico: Se refiere aun ambiente agradable, que las personas sientan seguridad, y estén a gusto en su trabajo. Que cuenten con todo lo necesario para la realización de sus tareas.

- Ambiente humano: Involucra las relaciones humanas, el trabajo en equipo, comunicación asertiva y comprensión.

Condiciones de trabajo (CT).

Las CT está vinculada al estado del entorno laboral, por lo tanto, Chiavenato (2007) señala. “Las condiciones de trabajo son las circunstancias físicas en las que se encuentran los trabajadores mientras desempeñan un cargo en el interior de una organización. Es el entorno físico que rodea a un empleado mientras trabaja”.

Factores involucrados en la CVL.

Las condiciones de trabajo son cualquier factor o característica del ambiente de trabajo que puede afectar el aspecto físico y social del personal.

Según Granados, existen factores involucrados tanto objetivos como subjetivos:

- Factores antecedentes objetivos: Estructuras y practicas organizacionales, que son relevantes para el bienestar laboral del trabajador.
- Factores antecedentes subjetivos: Procesos interpretativos y/o conductuales que realizan los trabajadores en relación con su situación laboral, que también afectan a su bienestar en el trabajo.
- Factores consecuentes objetivos: Grado de ajuste que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar.
- Factores consecuentes subjetivos: Los componentes y el funcionamiento interno del bienestar en el lugar de trabajo que experimentan los trabajadores en el lugar de trabajo.

Dimensiones de la calidad de vida laboral.

En relación con este tema, las dimensiones que componen a la CVL pueden ser clasificadas en dos grandes grupos: los que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y las que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores (Granados, 2011).

Condiciones objetivas:

- Medioambiente físico: Se presentan todo tipo de riesgos laborales: físicos, químicos, biológicos, como fatiga física que se relaciona por riesgos posturales; los accidentes laborales que ocasionan pérdidas personales y organizacionales; y la falta de espacio físico o inadecuación, falta de mobiliario e iluminación.
- Medioambiente tecnológico: El no contar con los equipos necesarios para ejecutar el trabajo adecuadamente, afecta de manera negativa a la CVL, como ansiedad, falta de motivación e insatisfacción laboral.
- Medioambiente contractual: Cuando se percibe que entre el salario y rendimiento no hay equidad, se produce insatisfacción, absentismo, bajo rendimiento, así como también la inestabilidad laboral ocasiona sobrecarga laboral.
- Medioambiente productivo: Los horarios de trabajo prolongados o rotativos son factores significativos en el trabajador, ya que los mismos alteran sus relaciones sociales, así como también la sobrecarga laboral, genera estrés e insatisfacción laboral.

Condiciones subjetivas:

- Esfera privada y mundo laboral: Constituyen una dimensión que repercute en la CVL. Ejemplo: Las exigencias del trabajo lleva a los trabajadores a dejar de lado no solo las responsabilidades, también las relaciones sociales (Peiro, 1996).

- Individuo y actividad profesional: Destrezas y habilidades a fin de lograr alcanzar las metas profesionales, constituye un factor motivador ya que produce sentimientos de logro y de satisfacción con el trabajo (Peiro, 1996).
- Organización y función directiva: La confianza, comunicación espontánea y el apoyo mutuo constituyen un factor importante en la CVL y juegan un rol muy significativo en el éxito del grupo como tal (Rodríguez, 1997).

Beneficios de la calidad de vida laboral.

La aplicación de programas para mejorar la calidad de vida laboral ofrece innumerables beneficios para la empresa y sus empleados, así como una relación positiva entre las prácticas de innovación en el lugar de trabajo y el éxito empresarial (Granados, 2011).

- Aumenta el valor de mercado.
- Incrementa la productividad.
- Mejora la capacidad para retener y atraer a los mejores empleados.
- Fomenta la confianza y la lealtad de los empleados.
- Reduce el absentismo
- Fortifica la reputación.

Bienestar integral.

En primer lugar, cabe mencionar que es el bienestar, y en términos sencillos es la felicidad personal, sentirse bien, por lo tanto, las organizaciones deben garantizar el bienestar logrando que los trabajadores se sientan felices y saludables; pero el bienestar integral, se refiere a varios aspectos que involucra: el bienestar emocional, bienestar físico y bienestar material, que se ve reflejado cuando los trabajadores disfrutan de un ambiente de trabajo feliz y saludable.

- Bienestar Físico: Tener buena salud, sentirse en buena forma física, tener hábitos de alimentación saludables (Verdugo et al, 2009)
- Bienestar emocional: Hace referencia a sentirse tranquilo, seguro, sin agobios, no estar nervioso; lograr hacer cosas necesarias o que causan satisfacción a la persona contando con el apoyo suficiente para desarrollar competencias, lograr aprender y desplegar creatividad, teniendo oportunidades y facilidades en el entorno (Verdugo et al, 2009).
- Bienestar material: Tener suficiente dinero para comprar lo que se necesita y se desea tener, elementos relevantes para la persona o que satisfagan necesidades (Verdugo et al, 2009).

Al lograr un estado de bienestar, armonía y equilibrio en estas áreas, permitirá funcionar a la persona de manera óptima, permitiendo ser productivos y exitosos.

El bienestar integral es esa parte esencial para encontrar el equilibrio y armonía en la vida, ayuda a estar en paz con nuestro alrededor, y en las organizaciones ayudará a que sus trabajadores sean resilientes, se desempeñen bien y gocen de salud.

Derechos Laborales.

El trabajo en si es un derecho, por lo que cabe mencionar en primer lugar que la Constitución en su Art. 325 refiere que el Estado garantizará el derecho al trabajo en todas las modalidades y en el art. 326 numeral 2 y 5, enfatiza que los derechos laborales son irrenunciables e intangibles, y que toda persona tiene derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y favorable, que promueva la salud, integridad, seguridad y bienestar.

Según Mundlak, 2007 (citado por Patlàn, 2016, p. 122) existen tres componentes del derecho al trabajo:

- El derecho al trabajo como libertad y no como esclavitud, sin dejar de mencionar la abolición del trabajo forzoso.

- El derecho a tener trabajo, con la cuestionable obligatoriedad del Estado y los empleadores para proveer trabajo a las personas.
- El derecho a tener un trabajo digno, en cuanto a condiciones y trato digno.

En relación con lo anterior, el trabajo no solo es una actividad económica, es considerado como un espacio de desarrollo y desenvolvimiento del trabajador, donde aplica sus habilidades y conocimientos (Reynoso citado por Patlàn, 2016, p. 121).

Ahora bien, ¿qué son los derechos humanos?, estos están relacionados con la dignidad de la persona frente al Estado y son privilegios fundamentales que el hombre posee por el sólo hecho de serlo, particularmente por su naturaleza y dignidad. Son derechos inherentes y deben ser garantizados (Hernández y Fuentes, 1991 citado por Patlàn, 2016, p. 122). Son derechos innatos, inalienables e imprescriptibles que todo ser humano es titular y en los que se desarrolla su carácter humano, dignidad y valor (Oestreich y Sommermann, 1992 citado por Patlàn, 2016, p. 122).

Los derechos de los trabajadores respetan la dignidad humana y reconocen a las personas como el único medio universal para satisfacer las necesidades básicas en el trabajo (Canessa, 2008 citado por Patlàn, 2016, p. 123). Los derechos de los trabajadores se encuentran entre los derechos fundamentales y los derechos humanos consagrados en la superestructura constitucional y los estándares internacionales (Ermida, 2010 citado por Patlàn, 2016, p. 122).

Es importante señalar que el derecho al trabajo va de la mano con otros derechos como el derecho a la igualdad, el derecho a la libertad de expresión, el derecho a la seguridad social.

Derecho a la calidad de vida en el trabajo.

El objetivo de CVL no es solo ser una organización más eficiente, democrática y participativa, que pueda satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros y brindar oportunidades de desarrollo personal y profesional, sino

también a través de condiciones más seguras y saludables, está enfocada en hacer que el trabajo sea más humano (Segurado y Agulló, 2002).

Según Patlàn, la necesidad de que los trabajadores tengan un mejor nivel de CVL, considera pertinente plantearla como un derecho humano laboral. En otras palabras, todos deben trabajar en condiciones ambientales y organizacionales que aseguren la calidad de vida en el trabajo a través de un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para su realización personal, familiar y social y como un medio para mantener su salud y sus finanzas (2016, p. 124).

Según Segurado y Agullò, 2002, las personas tienen derecho a:

- Derecho a desempeñar un trabajo que proporcione equilibrio entre el trabajo y familia.
- Derecho a realizar un trabajo satisfactorio.
- Derecho a un trabajo que motive al desarrollo laboral y profesional.
- Derecho a desempeñar un trabajo motivante.
- Derecho al bienestar del trabajo.
- Derecho a condiciones y ambiente de trabajo favorable y confortable.
- Derecho a un trabajo seguro y saludable.
- Derecho a un trabajo próspero y significativo.
- Derecho a la compensación monetaria.
- Derecho a la Autonomía en el Trabajo.
- Derecho a un trabajo estable.
- Derecho a trabajar en un horario determinado.
- Derecho a intervenir la toma de decisiones en el trabajo.

- Derecho a tener relaciones interpersonales en el trabajo.
- Derecho a ser reconocido en el trabajo.
- Derecho a ser tratado de una manera justa y digna en el trabajo.

Soporte institucional para el trabajo

El soporte institucional puede definirse como los elementos del puesto de trabajo que la institución facilita a sus colaboradores con la finalidad de que éstos puedan desempeñar adecuadamente sus actividades conforme lo señalan González Baltazar et al. (2009). Este aspecto de la calidad de vida en el trabajo es sustentado por varios autores que señalan la importancia de considerar este aspecto a la hora de medir la calidad de vida en el trabajo (Espinoza, 2002; Pichardo, 1998).

El soporte institucional para el trabajo cuenta con las siguientes subdimensiones (Espinoza, 2002; Pichardo, 1998):

1. Los procesos de trabajo: Se definen como el conjunto de actividades o tareas que deben realizarse con la finalidad de obtener los servicios requeridos para cada uno de los puestos de trabajo. Involucra el proceso de trabajo y la evaluación del desarrollo de los mismo.
2. Supervisión laboral: Implica el conjunto de actividades que se desarrollan por las jerarquías inmediatas que permita la verificación de las actividades laborales. Evalúa el uso de los resultados de la supervisión, así como la retroalimentación y la satisfacción.
3. Apoyo de los superiores para la realización del trabajo: Involucra las condiciones brindadas en el lugar de trabajo.
4. Evaluación del trabajo: Hace referencia a la retroalimentación sobre el trabajo realizado.
5. Oportunidades de promoción: Implica la posibilidad que tienen los colaboradores de cambiar de puesto de trabajo para mejorar sus condiciones tomando como base su desempeño.

6. Autonomía: Se entiende como la condición de independencia otorgada a los colaboradores para la realización de sus actividades.

Seguridad en el trabajo

Este aspecto de la calidad de vida en el trabajo está respaldado por la premisa de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esta dimensión contempla las características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan a los colaboradores firmeza en su relación con la Institución e involucra la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo, ingresos o remuneraciones, los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades encomendadas, los derechos contractuales de los colaboradores y el crecimiento personal a través de la formación. (González, et al., 2009. p. 18).

1. Procedimientos de trabajo: Se asocia con la satisfacción con el diseño de los procesos de trabajo, de las cuales forma parte las actividades o tareas que se deben realizar para cumplir la misión del puesto.
2. Salario: Constituye la retribución económica que los colaboradores perciben como resultado de la actividad laboral que desempeña.
3. Insumos para el trabajo: Implican todos aquellos elementos o materiales que los colaboradores necesitan para cumplir con las actividades asignadas.
4. Derechos contractuales de los colaboradores: Se define como el conjunto de elementos que se consideran inherentes a la actividad laboral como la seguridad social, planes de retiro, y otros que ofrezcan cada organización.
5. Capacitación para el trabajo: Involucra el conjunto de acciones que se desarrollan con la finalidad de incrementar la aptitud y habilidad para el trabajo de los colaboradores, incluye oportunidades de actualización y acceso a capacitación.

Integración al puesto de trabajo

Esta dimensión inserta al colaborador en el medio laboral y evalúa aspectos de pertenencia, motivación y ambiente de trabajo (González, et al., 2009. p. 18).

1. Pertenencia: Implica la relación existente entre el puesto de trabajo y la preparación académica, así como el respeto a los derechos laborales.
2. Motivación: Complementada con la discusión anterior y su relación con la calidad de vida en el trabajo, se define como la capacidad de los empleados para permanecer enfocados y reflejar su interés en su trabajo hacia el logro de metas compartidas con sus compañeros, así como su interés por las actividades y su voluntad de trabajar (González, et al., 2009. p. 19)
3. Ambiente de trabajo: Se refiere a la situación que rodea a un empleado en el trabajo, principalmente relacionada con la convivencia con los compañeros de trabajo, la calidad de vida evalúa cómo se relaciona con los compañeros, cómo se resuelven los conflictos y cómo se apoya a algunos de los compañeros y subordinados.

Satisfacción por el trabajo

Según Pichardo, 1998, esta dimensión se entiende como la sensación global de agrado que los colaboradores tienen con respecto a su trabajo y se ve reflejada en las siguientes subdimensiones:

1. Dedicación al trabajo: Involucra la exclusividad que se le confiere al trabajo en lo referente a la forma de contratación, duración de la jornada laboral, turnos y cantidad de tareas a desarrollar durante la misma.
2. Orgullo por la Institución: Implica la estimación existente de pertenecer a la institución para la cual se trabaja.

3. Participación en el trabajo: Constituye el grado en el que los colaboradores sienten que forman parte de su actividad laboral, que se ve de manifiesto en su satisfacción por las funciones desempeñadas y las tareas realizadas.
4. Autonomía: Se caracteriza por el uso de habilidades y potencialidades propias y la creatividad empleada en el desempeño de las actividades de trabajo.
5. Reconocimiento por el trabajo: Implica la aceptación que otras personas hacen con respecto a las actividades que desarrollan los colaboradores y son evaluados mediante la satisfacción por ese reconocimiento.
6. Autovaloración: Corresponde a una evaluación con respecto al propio desempeño laboral.

Bienestar logrado a través del trabajo/Bienestar Laboral

Se entiende por bienestar laboral aquellos programas de beneficios que una organización brinda a sus trabajadores/as en busca de la mejora de su calidad de vida y ambiente laboral, abarcando desarrollo profesional y personal. Es decir, se les brinda beneficios adicionales que pueden tener calidad de monetarios y no monetarios (se entiende que deben ser dados de manera gratuita o semigratuita) e iguales para todos/as los/as colaboradores/as. (Quiroa, 2022).

Para lograr este bienestar laboral se debe crear e implementar plan, programa o proyecto en la organización cuya finalidad sea mejorar la calidad de vida de los/as trabajadores/as mediante un contexto laboral que haga sentir al/la trabajador/a contento/a y motivada/a; que su remuneración cubra sus necesidades materiales y de salud; que tenga tiempo para descansar y mantener buenas relaciones interpersonales afectivas y sociales; que el/la colaborador/a perciba que para obtener un nivel de satisfacción, motivación y rendimiento la organización está preocupada por ello. (Quiroa, 2022).

Objetivos de planes y programas de bienestar social, con enfoque integral (Quiroa, 2022):

- Generar un ambiente laboral que aprecie como persona al/la trabajador/a y le dé medios adecuados para su promoción, crecimiento y realización.
- Que se realice el trabajo en condiciones de seguridad económica, física y emocional.
- Aumento del nivel de productividad del/la trabajador/a, quien pondrá todo su esfuerzo en la realización de su labor.
- Reducir ausentismo y rotación de personal, para que se considere que la organización para la cual se prestan servicios es un espacio atractivo de trabajo.

Beneficios al utilizar planes y programas de bienestar laboral (Quiroa, 2022):

- Para la organización: aumento de lealtad y compromiso hacia la organización, por parte del/la trabajador/a; incremento de productividad; acrecienta la motivación de trabajadores/as; disminución de rotación y ausentismo del personal; ayuda al reclutamiento y retención del personal; aminoran las quejas y conflictos laborales; mejora de relaciones interpersonales y entre organización y organización.
- Para el personal: satisfacción en su trabajo; recibe recompensas y reconocimientos monetarios y no monetarios; aumento de asistencia y solución a problemas laborales; facilidades para su desarrollo, bienestar, promoción y crecimiento personal; mejoramiento de relaciones sociales y laborales en la organización; el/la colaborador/a siente seguridad física, emocional y económica en su sitio de trabajo.

Desarrollo personal del trabajador

El desarrollo personal es

Habilitar un proceso de autorreflexión para descubrir la propia identidad, explorar talentos, mejorar la salud, realizar cambios en el estilo de vida y explorar lo que se necesita para estar en armonía con el cuerpo y la mente. También se refiere a la necesidad de capacitar al personal en prácticas como coaching ontológico. (Fundación Universia, 2019).

Plan de desarrollo personal: en él se definen los objetivos principales (qué se desea lograr, y hasta dónde se desea llegar). Definidas las metas, existe la necesidad de enfocarse en las habilidades y capacidades que se quieren desarrollar. (Fundación Universia, 2019).

Es importante que cada persona sepa quién es como tal, potenciando conocimientos y habilidades, para alcanzar lo propuesto en su vida. (Fundación Universia, 2019).

Beneficios (Fundación Universia, 2019):

- Conocerse uno mismo: se trabaja en sí mismo, lo que conlleva un mejor conocimiento, hallar las habilidades y fortalezas personales, puntos débiles y miedos.
- Establecer objetivos específicos: si una persona se conoce a sí mismo, se podrá establecer qué desea hacer y trabajar de forma más eficiente para alcanzar las metas.
- Sentirse más motivado: al tener objetivos y fortalezas propios más definidos, se permite que la persona sienta mayor satisfacción.
- Encontrar un balance: gran parte de las personas busca el equilibrio entre su vida personal y su trabajo. El desarrollo personal ayuda a mejorar la visión con la que se enfoca la vida personal y el trabajo. Las relaciones interpersonales mejoran y se escoge con claridad la profesión adecuada a la persona.

Si se logra un desarrollo personal, a la vez se optimizarán las diferentes representaciones de la vida, si se tiene autocrítica e introspección la persona se conocerá de mejor manera a sí mismo y trabajará de forma más eficiente. (Fundación Universia, 2019).

Administración del tiempo libre

Concepto (Euroinnova, 2022): “Período de tiempo disponible de una persona para realizar actividades placenteras, cuya realización es voluntaria y no se encuentra asociado a oficios laborales, ni tareas formativas”.

Se la relaciona con la recreación o disfrute y diversión que le causa el efectuar una actividad a una persona. Es esparcimiento lejos de las múltiples obligaciones del estudio y trabajo. Se pueden realizar actividades físicas al aire libre o retos intelectuales, realizar cursos diferentes o, simplemente, preferir el ocio o descanso. (Euroinnova, 2022).

Normalmente se relaciona descanso con excedente de tiempo que queda, una vez que se han realizado deberes y necesidades (personales, expertos, domésticas, entre otras), de allí que se entiende por tiempo libre un tiempo improductivo o desperdiciado, al no realizarse nada, sin embargo, la administración de tiempo libre puede completarse con diversas actividades. (Euroinnova, 2022).

Es un tiempo de descanso que se dedica a actividades recreativas, libres y voluntarias, con la finalidad de tener esparcimiento y distracción, sin que se espere nada a cambio sólo esparcimiento y encuentro consigo mismo o momentos de socialización y contacto con seres apreciados. La diferencia entre tiempo libre y tiempo de descanso se hace según cómo se disponga de ese tiempo. (Euroinnova, 2022).

Síndrome del Desgaste profesional o Síndrome del Quemado. (Euroinnova, 2022): Padecimiento que ocurre como respuesta al estrés laboral intenso, dando lugar a pérdida de interés en las labores, responsabilidades, pudiendo conllevar depresión. Todo ello afecta a un/a trabajador/a a nivel físico, mental y emocional. (Euroinnova, 2022).

Entre las causas que se dan para su aparición se encuentran la sobrecarga de trabajo, insuficiente remuneración, privación de sueño y el efecto causado por el desempeño laboral y educacional. De esta manera, se ve lo indispensable de contar con un espacio para recrearse, para que la persona se dedique a actividades personales, que repercutirán positivamente en su crecimiento personal y profesional. (Euroinnova, 2022).

Características del tiempo libre (Euroinnova, 2022):

- Pueden realizarse actividades como ejercicios físicos y la educación física, siendo las más comunes fuera del horario de trabajo. Con ello se reduce la hipertensión arterial, ayuda a la presión sanguínea y se lo vincula a mayor afecto por la vida. Deportes y actividades al aire libre se las relaciona con un buen funcionamiento físico, emocional y mental.
- Al optar por actividades relacionadas con la lectura o aprendizaje de idiomas o diversión con videojuegos se ayuda a la rapidez mental, procesamiento de información, mejora de la memoria y atención.
- Se aprovecha para visitar familiares o amigos, de tal manera que los grupos sociales influyen para mantener buena agilidad mental y creatividad, como resultado de cambiar los entornos cotidianos.

Actividades del tiempo libre (Euroinnova, 2022):

Entre las actividades que son posibles de realizar en tiempos libres, se encuentran:

- Viajar
- Hacer deportes y ocupaciones físicas, en grupo o solo.
- Visitar museos, teatros o cines, asistiendo a exposiciones, obras y espectáculos.
- Leer libros de interés personal sobre literatura, historia, etc.
- Entretenimientos con videojuegos de diferentes aplicaciones o ver televisión.
- Seguir cursos de idiomas extranjeros o aprender a tocar un instrumento musical.

- Seguir una afición como pintura sobre lienzo, observación de aves, etc.
- Practicar reflexión o ritos místico-religiosos.
- Visitar familiares o amigos.
- Salir de paseo o a bailar a una discoteca.
- Hacer voluntariado en actividades ecológicas, sociales o comunitarias.

Trabajo Social Laboral.

El trabajo social laboral se define como las actividades organizadas destinadas a apoyar la adaptación mutua de los trabajadores y sus empresas. El objetivo es utilizar técnicas y métodos que permitan a los trabajadores, grupos y comunidades de trabajo hacer frente a sus necesidades y resolver los problemas derivados de su adaptación al mundo industrial en desarrollo, y mejorar las condiciones económicas y sociales logrado a través de una acción cooperativa (Díaz, 2013).

El trabajador social en cualquier área que se desenvuelva cumple funciones específicas como la siguientes:

Incorporación de nuevos empleados a la empresa, gestión del estrés laboral, clima laboral, prevención y tratamiento de drogodependencias, absentismo, traslados de personal, integración laboral de personas con discapacidad y preparación para la jubilación o despido (Chaparro y Urra, 2014, p.33).

Se basa su accionar de acuerdo con lo determinado en el Art. 326 # 5 de la Constitución de la República del Ecuador: “Toda persona tiene derecho a trabajar en un entorno adecuado y propicio que asegure su salud, seguridad, higiene y bienestar”.

Por lo tanto, el trabajador social en el área laboral cumple diferentes roles y funciones como:

Diagnostica, diseña planes y programas de bienestar social en las organizaciones; así mismo, lleva a cabo procesos de orientación y

seguimiento de caso dirigido a los empleados y sus familias, coordina, ejecuta y gestiona los recursos para el desarrollo de los programas dirigidos a los colaboradores con el propósito de generar y fortalecer la calidad de vida laboral (Chaparro y Urrea, 2013).

2.3. REFERENTE NORMATIVO

Dentro del Referente normativo se encuentran los fundamentos jurídicos relacionados con la presente investigación, abarcando tanto las normas nacionales como las internacionales vigentes en Ecuador, teniendo una estructura de análisis basada en los niveles jerárquicos de la Pirámide de Hans Kelsen.

2.3.1. Normativas Nacionales

Constitución de la República del Ecuador (CRE, 2008) establece, entre los deberes del Estado, el garantizar el goce de los derechos determinados en la CRE como los de salud, trabajo y seguridad social, entre otros (Art. 3) y toda persona gozará de ellos sin distinción ni discriminación alguna (Arts. 10 y 11).

Por otro lado, la CRE en sus artículos 14 y 15, reconoce el derecho a vivir en un ambiente sano, con el uso de tecnologías ambientalmente limpias y no contaminantes. Ligado a este derecho se halla el derecho a llevar una vida digna (Art. 66, #2) que implica tener derecho a la salud el cual, al ejercerlo se lo vincula también con el derecho al trabajo, la seguridad social como derechos que respaldan el buen vivir (Art. 32) y, específicamente, en el trabajo aboga por que éste sea saludable (Art. 33).

La CRE (2008), en su Art. 33, destaca que el trabajo es un derecho y un deber social, a más de ser base de la realización personal y del sustento económico de los individuos. El derecho al trabajo tiene, como uno de sus principios, el que sea posible desarrollarlo en un ambiente adecuado y propicio, con garantía de la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar de los/as trabajadores/as (Art. 326, #5), sin afectar su privacidad, dignidad e integridad (Art. 329), a más de recibir por su labor una remuneración justa, un salario digno que pueda cubrir las necesidades básicas de quien trabaja. (Art. 328)

Entre los instrumentos internacionales que han sido reconocidos por el país y han pasado a formar parte de su legislación, se encuentran:

Declaración Universal de los Derechos Humanos (Organización de Naciones Unidas [ONU], (1948), establece los derechos humanos fundamentales y ha servido de guía para otros tratados sobre el tema.

Determina que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (Art.1); sin discrimen de ninguna naturaleza (Art.2); con derecho a la seguridad social (Art. 22); derecho al trabajo elegido libremente, igualdad de remuneración que le asegure (junto a su familia) una existencia digna, condiciones equitativas y satisfactorias en el trabajo. (Art. 23); entre otros.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Culturales y Sociales (1976)

En este grupo de derechos se encuentran el derecho al trabajo sin discriminación, realizado bajo condiciones seguras (Art. 6, 7); derecho a la seguridad social (poseer un seguro de vejez obligatorio, determinación de edad para jubilarse, etc. Art. 9) y a la salud física y mental (Art. 12); derechos de grupos minoritarios; entre otros. El Estado debe respetar, garantizar y satisfacer estos derechos mediante la adopción de la normativa y políticas respectivas, para el ejercicio efectivo de los mismos, con enfoque de derechos humanos.

Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979).

Tal como se indica, la presente Convención tiene por finalidad la supresión de la discriminación contra la mujer en todo ámbito, incluido el laboral (Art. 11); que se garantice el goce y ejercicio de los derechos humanos fundamentales en igualdad de condiciones que el hombre (Art.3). El Art. 11 pone énfasis en las situaciones que se pueden dar a nivel laboral como el derecho al ascenso, estabilidad laboral y formación profesional; igualdad remunerativa e igualdad de trato en la evaluación de la calidad de trabajo; derecho a la seguridad social por enfermedad, invalidez, etc.; derecho a la protección de salud y seguridad en las condiciones de trabajo; protección en caso de maternidad; entre otros.

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (1948). Establece los derechos a la preservación de la salud y al bienestar (Art. 11); al trabajo en condiciones dignas y a una justa remuneración (Art. 14); al descanso y a su aprovechamiento (Art. 15); a la seguridad social (Art. 16). Como contraparte, se señalan los deberes a cumplir: deber de trabajo (trabajar dentro de sus capacidades y posibilidades para consecución de recursos para la satisfacción de necesidades (Art. 37)).

Protocolo de San Salvador sobre Derechos Económicos, Culturales y Sociales (1988). Estipula ciertas obligaciones como la de no discriminación de ningún tipo (Art. 3). En cuanto a derechos, establece en su Art. 6 el derecho al trabajo, como forma de lograr una vida digna; que se creen proyectos de capacitación, especialmente para discapacitados, además de programas de atención familiar de tal manera que se ayude a la mujer a ejercer este derecho. En el Art. 7 se refiere a la existencia de condiciones justas, equitativas y satisfactorias para la realización del trabajo (remuneración justa, promoción y ascenso dentro del trabajo, estabilidad laboral, seguridad e higiene en el trabajo, establecimiento de horario de trabajo, descanso y disfrute de tiempo libre, vacaciones, etc.).

Por otra parte, dispone acerca de derechos sindicales (Art. 8); a la seguridad social (Art. 9); derecho a la salud, como disfrute de un nivel alto de bienestar físico, mental y social (Art. 10); derecho a un medio ambiente sano (Art. 11), entre otros derechos relacionados con la calidad de vida en el trabajo.

Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y su seguimiento (1998). Determina que es primordial garantizar los principios y derechos fundamentales en el ámbito laboral, en un afán de proporcionar equidad, igualdad de oportunidades y su reivindicación, en pro de la relación progreso social/crecimiento económico. Los países miembros de la OIT, se comprometen a respetar, promover e incluir en su normativa estos principios relativos a derechos fundamentales, entre los cuales se encuentra la eliminación de la Discriminación en el Empleo y la Ocupación. Para constatar la efectividad de la aplicación de los derechos en el trabajo, se realizará un seguimiento por parte de la organización.

Siguiendo con el análisis de la normativa nacional, de acuerdo con la pirámide de Kelsen, corresponde seguir con la normativa legal:

Ley Orgánica de Salud (2006), se expide en base a lo establecido en la CRE (1998, Art. 23, #20), en que se considera que la salud es un derecho humano fundamental, garantizado por el Estado para asegurar el derecho a la calidad de vida en cuanto a salud. Ratificado en el Art. 42 (CRE, 1998), en que se señala el fomento estatal de ambientes saludables en lo laboral, entre otros. Estos principios y derechos fueron mantenidos en la actual CRE, del año 2008.

La finalidad de esta ley es hacer efectivo el derecho a la salud, primando los principios de equidad, universalidad, calidad, pluralidad, etc. con enfoque de derechos, género, generacional, intercultural, bioético (Art.1) considerando que la salud es un estado de bienestar físico, mental y social (no sólo inexistencia de enfermedades o afecciones), con protección y garantía del Estado, respaldado por la sociedad, familia y personas para construir ambientes y estilos de vida saludables (Art. 3).

La Autoridad Sanitaria Nacional (Ministerio de Salud) tiene la responsabilidad de definir la Política Nacional de Salud, que incluye regular y vigilar (en conjunto con otros organismos relacionados) normas sobre seguridad y condiciones ambientales en lo laboral, para prevenir y controlar enfermedades ocupacionales y riesgos laborales (Art. 6, #16). Además, el Art. 34 determina que se deben implementar políticas, programas y acciones en cuanto a prevención y disminución de accidentes en el trabajo. (Art. 34). Los artículos del 117 al 121, estipulan normas de salud y seguridad en el trabajo a seguir por parte de empleadores para asegurar condiciones laborales adecuadas, supervisadas tanto por el MSP, como por el Ministerio del Trabajo (MDT) e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Ley Orgánica de Servicio Público [LOSEP], (2010), fija su objetivo en que las y los servidores públicos tengan un desarrollo profesional, técnico y personal para “la mejora, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y sus

instituciones”, cuyo soporte será la igualdad de derechos y oportunidades, sin discrimen alguno. (Art. 2)

Instituye que los servidores/as públicos tienen, como derecho irrenunciable, el realizar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, donde se garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar (Art. 23, l)), además del derecho a ser reintegrado a su trabajo, al superar un accidente o enfermedad laboral. (Art. 23, m)).

Ley Orgánica de discapacidades [LOD], (2012), asegura los derechos de las personas con discapacidad, establecidos en la CRE (2008) y tratados e instrumentos internacionales. (Art. 1)

En su Art. 45 determina que las personas con discapacidad pueden optar a un trabajo remunerado sin discrimen y en igualdad de condiciones. De esta forma se pone en práctica la inclusión laboral al establecer que toda organización que tenga como mínimo 25 trabajadores, debe contratar como mínimo un 4% de personas con discapacidad, bajo los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades. (Art. 47).

Ley Orgánica para la Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar, (2015), ley que, bajo los preceptos constitucionales, reforma el articulado del Código del Trabajo, especialmente, en cuanto a seguridad social, enfatizando el derecho a desarrollar el trabajo en ambiente adecuado y propicio, con garantía estatal en cuanto a salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar en el trabajo; la igualdad y equidad de remuneración, sin discrimen (preámbulo de la ley). Se puede destacar que, en el Art. 195, #1, se prohíbe y se declara ineficaz el despido intempestivo de mujeres trabajadoras embarazadas, lo cual da seguridad en el empleo a cualquier mujer en edad fértil.

Código del Trabajo [CT] (2005), contiene legislación laboral bajo los lineamientos establecidos por la CRE (2008), convenios con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ratificados por el país y demás legislación vigente. Así, entre las disposiciones relacionadas con la calidad de vida laboral se encuentran las del Art. 42 como obligaciones del empleador la de

pagar una remuneración justa; tomar las medidas de prevención, seguridad e higiene en los lugares de trabajo, precaviendo que exista un adecuado desplazamiento de personas con discapacidad; tratar a los/as trabajadores/as con consideración y respeto; atender reclamos de sus colaboradores/as; contratar al menos una persona con discapacidad si se cuenta con al menos 25 trabajadores/as; entre otras.

Como contraparte, el/la trabajador/a debe mantener buena conducta mientras realiza su labor; cumplir lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo; cumplir con las medidas preventivas e higiénicas establecidas; no presentarse en estado de embriaguez, etc. (Art. 45-46, CT).

Se establecen las jornadas de trabajo y descanso y la remuneración correspondiente, bajo el principio de igualdad y las consideraciones hacia la mujer embarazada por su condición y del adolescente trabajador/a, por ejemplo. (arts. 47 y siguientes)

Refuerza este tema el Art. 410, al indicar que al empleador le cabe la obligación de prevenir riesgos en el trabajo, asegurando a sus colaboradores/as condiciones de trabajo que no sean peligrosas para la salud o vida y, en caso de que esto ocurra, debe prestar la asistencia médica y farmacéutica necesaria. (Art. 430).

Ley de amparo laboral de la mujer (1996), tiene por finalidad la igualdad de género y oportunidades para la mujer en todo ámbito, especialmente el laboral, estableciendo cuotas de contratación para ellas.

Ley de Seguridad Social. (2001). El sistema de seguridad social determinado en la CRE (2008) refiere que éste debe ser público y universal, regido por los principios de inclusión y equidad social, obligatoriedad, suficiencia, integración, solidaridad y subsidiariedad (Art. 367), debiendo cubrir las eventualidades, entre otras, de enfermedad, riesgos del trabajo, discapacidad, maternidad, paternidad independientemente de la situación laboral de las personas. (Art. 369)

Así, la Ley de Seguridad Social se basa en estos principios constitucionales para su organización y funcionamiento (Art.1), teniendo como sujetos de protección, en calidad de afiliados, al trabajador en relación de dependencia, al trabajador autónomo, al profesional en libre ejercicio, menor trabajador independiente, entre otros asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio. (Art. 2)

Se entiende que este Seguro nace para proteger al trabajador, al momento de sufrir adversidades que perjudiquen la capacidad para trabajar y pueda obtener un ingreso compatible con su oficio, en caso de padecer una enfermedad, riesgos del trabajo, vejez, muerte, invalidez o cesantía o encontrarse en período de maternidad (Art.3), siendo situaciones que podrían ocasionar preocupación en el/la trabajador/a de no hallarse cubiertas, afectando su calidad de vida en el trabajo.

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento de Medio Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo #2393, 1986). Se aplica a la actividad laboral, en general con la finalidad de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos del trabajo, cuidar de la integridad física y mental de los/as trabajadores/as y la mejora del medio ambiente laboral. Las reglas que contiene son de obligatorio cumplimiento para empleadores y trabajadores/as, habiendo incentivos por su estricto cumplimiento y sanciones por su desacato.

Reglamento a la Ley Orgánica de la Salud (Decreto Ejecutivo #1395, 2008), norma el contenido de la Ley Orgánica de Salud, insta la participación interinstitucional, intersectorial y de la población en general para promover la cultura por la salud y la vida (espacios saludables), en todos los ámbitos. (Art. 1).

En lo relativo a ordenanzas municipales acerca del tema de investigación, no se hallaron en el cantón Guayaquil.

En cuanto a Acuerdos ministeriales, se contemplan algunos importantes, de entre los cuales se escogieron para el tema de este trabajo:

Acuerdo Ministerial #1404 Reglamento para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas (1978), establece los lineamientos para una efectiva aplicación de la Medicina Laboral en cuanto a prevención y fomento de la salud integral de cada trabajador/a de una organización para su completo bienestar físico, mental y social. (Art.1).

Acuerdo Ministerial #398 (MDT), Prohibido Terminación de Relación Laboral a personas con VIH-SIDA (2006), determina la prohibición de finalizar la relación laboral debido al estado de salud de un/a trabajador/a que haya adquirido VIH-SIDA, al contravenir el principio de no discriminación establecido en la normativa constitucional vigente en el país. (Art. 23, #3, CRE, 2008). Además, se prohíbe exigir la presentación de la prueba de detección contra esta enfermedad para optar o mantener un trabajo, debiendo incluir este tema en los programas de prevención de riesgos psicosociales. (Arts. 1, 3, 4).

Acuerdo Ministerial sobre Cumplimiento de Obligaciones de los Empleadores públicos y privados (MDT-2017- 0135), determina las normas relativas al cumplimiento de las obligaciones laborales de los empleadores, en general, ante el Ministerio del Trabajo en cuanto a información de contratos; actas de finiquito por término de la relación laboral; seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos; cumplimiento del porcentaje de inclusión laboral de personas con discapacidad, entre otros. (Art. 1).

Acuerdo Ministerial #82 (MDT-2017-0082), Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral (2017), se basa en la normativa constitucional en la cual se establece el principio de igualdad de todas las personas pudiendo gozar plenamente de todos los derechos, sin ser discriminado por ninguna razón (Art. 11, CRE, 2008); que al ejercer el derecho al trabajo, toda persona debe ser respetada en su dignidad, recibir una justa remuneración al desempeñar un trabajo saludable, escogido de manera libre. (Art.33, CRE, 2008). De esta manera, este Acuerdo tiene como finalidad regular especialmente la igualdad y no discriminación en el entorno laboral, mediante mecanismos que prevengan riesgos psicosociales en el/la trabajador/a. (Art. 1)

Acuerdo Ministerial #1 (SETED-MDT-2016-001-A), Directrices Desarrollo Programa de Drogas en los Espacios Laborales (2017), basándose en los artículos de la CRE (2008) referentes a la garantía estatal que debe tener toda persona en cuanto el derecho a la salud (Arts. 3 #1, 32); a realizar su trabajo en ambiente adecuado, donde se proteja su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar (Art. 326, #5, CRE, 2008); que al considerar como problema de salud las adicciones (alcohol, tabaco, sustancias estupefacientes y psicotrópicas) será el Sistema Nacional de Salud el llamado a implementar programas de información, prevención y control de las mismas bajo el enfoque de derechos humanos (Art. 364, CRE, 2008).

En cuanto a este programa se resalta que, tanto el Código del Trabajo (Art. 410) como la Ley de Seguridad Social (Art. 155), establecen la obligación de la parte empleadora de proteger a sus trabajadores/as ante peligros que puedan correr la salud o vida de los mismos en su lugar de trabajo, como sería el uso y consumo de drogas. Por esta razón, este Acuerdo interinstitucional determina pautas a seguir, acerca del programa de prevención integral al uso y consumo de drogas en los espacios laborales, impulsando la salud en el entorno laboral y prevención de riesgos laborales. (Art. 1)

Acuerdo Ministerial #82 (MDT-2017-0082), Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral (2017), se basa en la normativa constitucional en la cual se establece el principio de igualdad de todas las personas pudiendo gozar plenamente de todos los derechos, sin ser discriminado por ninguna razón (Art. 11, CRE, 2008); que al ejercer el derecho al trabajo, toda persona debe ser respetada en su dignidad, recibir una justa remuneración al desempeñar un trabajo saludable, escogido de manera libre. (Art.33, CRE, 2008). De esta manera, este Acuerdo tiene como finalidad regular especialmente la igualdad y no discriminación en el entorno laboral, mediante mecanismos que prevengan riesgos psicosociales en el/la trabajador/a. (Art. 1)

Acuerdo Ministerial #244 (MDT-2020). Protocolo de Prevención y Atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de Violencia contra la Mujer en los Espacios de Trabajo. Tiene por base el articulado de la CRE

(2008) acerca del principio de no discriminación, la obligatoriedad del Estado de garantizar principios y derechos fundamentales, el Art. 331 (CRE, 2008) instituye que se le garantice a la mujer la igualdad de acceso al trabajo, su formación y promoción en el ámbito laboral, con remuneración equitativa y que se prohíba la discriminación, se elimine desigualdad contra ella, prohibir el acoso de cualquier índole que la afecte a nivel laboral. El objetivo claro de este Acuerdo es prevenir la discriminación, el acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo (Art. 3, Acdo. Min. MDT #244, 2020).

Para ello toda organización deberá contemplar medidas necesarias de acción para identificar e intervenir bajo un procedimiento adecuado y de protección a la víctima, en caso de verificarse hechos como los nombrados y, sobre todo, fomentar una cultura preventiva que eviten la presentación de estos hechos y que los lugares de trabajo se puedan considerar como saludables y seguros.

Acuerdo Ministerial #AC-00030-2021, del Ministerio de Salud Pública, Manual “Ambientes de Trabajo Saludables – Agita tu Mundo”. Basa su intervención en los artículos constitucionales (CRE, 2008), donde se establece el derecho a la salud, el cual debe ser garantizado por el Estado, sin que medie discriminación alguna.

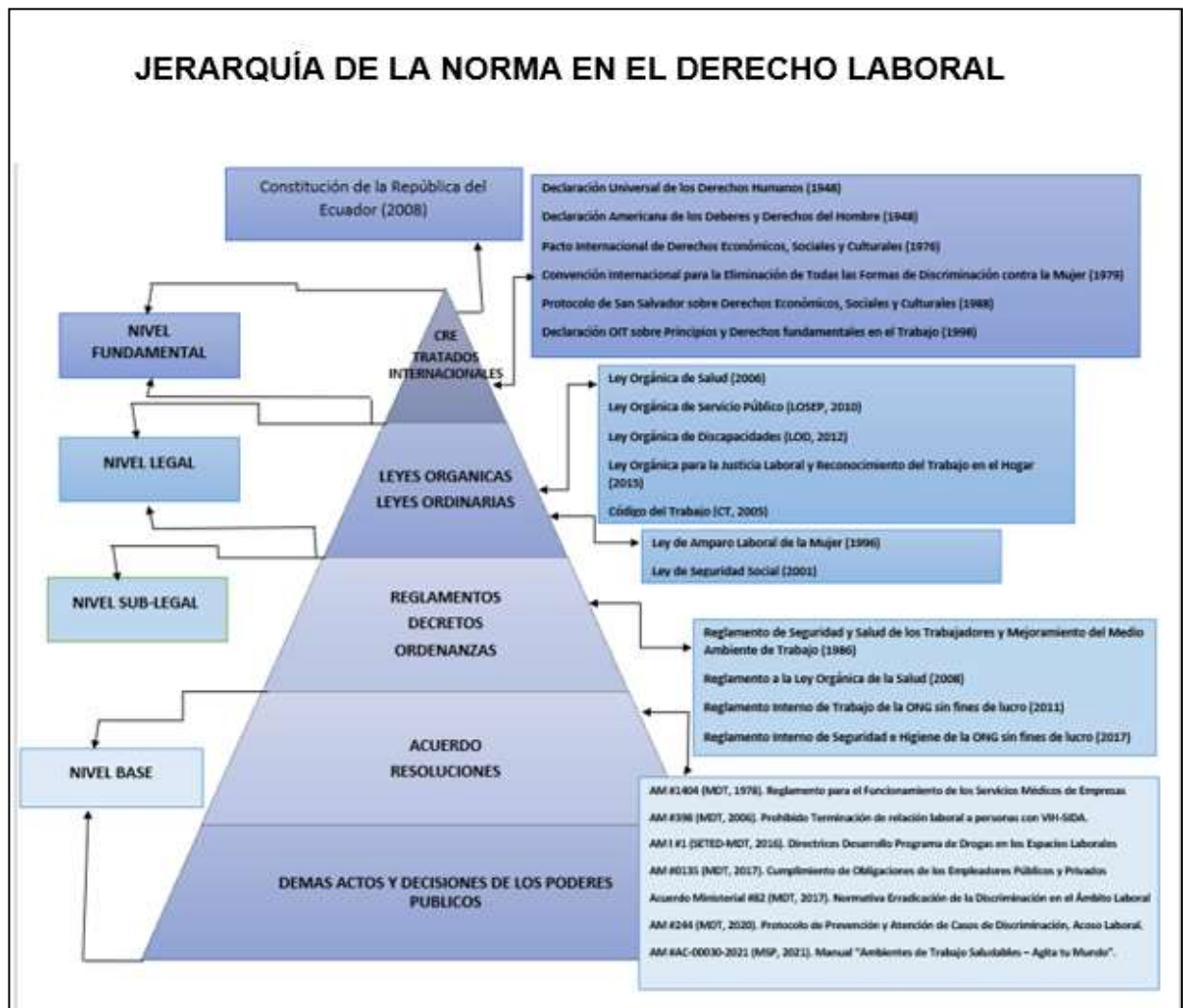
A su vez, la Ley Orgánica de Salud (2006) determina la necesidad de diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a todas las personas, durante sus ciclos de vida, de establecer medidas de seguridad en ambientes de trabajo, con reducción o eliminación de enfermedades y accidentes laborales.

Todo ello se puede efectuar con programas de promoción y mejoramiento de la salud integral, disminuyendo factores de riesgo laboral, impulsando hábitos de vida saludable (a nivel nutricional, a nivel de salud mental, actividades físicas, pausa laboral, actividades recreativas, bailoterapia, creación de grupos de apoyo emocional entre compañeros de trabajo, etc.) especialmente en los lugares de trabajo, beneficiando tanto al/la trabajador/a como a su familia.

Reglamento Interno de Trabajo de la Organización No Gubernamental sin fines de lucro (2011), establece el sistema de administración del talento humano de la organización con la finalidad de lograr la mayor eficiencia laboral, instaurando pautas para las relaciones entre la organización y el personal que labora en la misma. (Art. 1).

Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la organización no gubernamental sin fines de lucro (2017), cumple con la normativa vigente en lo relativo a seguridad, higiene y salud ocupacional con la finalidad de mantener el mejor ambiente de trabajo y salud, salvaguardar la integridad física y mental de los/as colaboradores/as mediante las disposiciones de su reglamento. Para sus directivos, la salud y seguridad del personal y la preservación del medio ambiente en que se desarrollan las actividades laborales, resguardando la calidad de vida laboral, constituyen una obligación para la institución. (Art. 1 y 2).

Figura # 2: Jerarquía de la norma en el derecho laboral



Elaboración: Zurita, Diana y Gómez, Ada (2022)

2.3.2. Normativas Internacionales

Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se refiere a aquellos tratados internacionales o normas fundamentales internacionales de trabajo, que pasan a ser obligatorios para los Estados miembros que los han ratificado y cuya finalidad es la mejora de las condiciones laborales de quienes trabajan. (OIT, 2006)

- Convenio #100 sobre igualdad de remuneraciones (1951), entre hombres y mujeres al efectuar un trabajo del mismo valor. La OIT considera que esta situación corresponde a derechos humanos, pues

se trata de no lesionar la dignidad de la mujer, promover el potencial productivo, reducir la rotación del personal.

- Convenio #111 sobre discriminación en el empleo y ocupación (1958), reafirmando el principio que ninguna persona puede ser discriminada por motivos de raza, color de piel, sexo, ideas políticas, creencias religiosas, condición social y debe existir el principio de igualdad de oportunidades en el empleo y ocupación.
- Convenio #155 sobre seguridad y salud de los trabajadores (1981), aplicado a todas las ramas de actividad económica donde haya trabajadores empleados (Art.3) sobre la seguridad, la higiene y el medio ambiente de trabajo. (Art.1) El objetivo de esta política es la prevención de accidentes y daños que afecten la salud a consecuencia del trabajo o sobrevengan en el ejercicio de éste. (Art.4)
- Convenio #156 sobre trabajadores/as con responsabilidades familiares (1981), quienes tienen derecho a la protección especial y no discrimen en el trabajo por esta causa. Se propugna la igualdad de trato para quienes trabajan y tienen responsabilidades familiares, viendo restringida su posibilidad de desarrollo laboral y para ello se deben instaurar medidas que ayuden a equilibrar las responsabilidades laborales y familiares.
- Convenio #161 sobre los servicios de salud en el trabajo (1985), referente a servicios de salud preventivos con la finalidad de mantener un medio ambiente de trabajo seguro y sano, precautelando la salud física y mental de los/as trabajadores/as en relación con su trabajo, identificando, evaluando los factores de riesgo que puedan afectarlos. (Art.1-5)
- Convenio #187 sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo (2006), enfatiza acerca de uno de los ejes de la OIT como es la protección de los/as colaboradores/as contra enfermedades, sean o no profesionales, y contra los accidentes de trabajo, debido a la afectación de la productividad y desarrollo económico y social que causan las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas en el ejercicio de la actividad laboral. (Preámbulo del C187). Para ello se

aconseja que deben implementarse en cada país miembro políticas, programas, sistema y una cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo. (Art.1)

- Convenio #183 sobre protección de la maternidad (2000, que actualiza el Convenio #103), poniendo énfasis en la promoción de la igualdad de las mujeres trabajadoras, su salud y seguridad tanto de la madre como de su hijo.

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decisión del Acuerdo de Cartagena #584, 2004), establece normativa que tiene por finalidad promover y regular acciones preventivas y protectoras en cuanto a salud y bienestar, integridad física y mental de los/as trabajadores/as, presentadas a consecuencia de su trabajo. (Arts. 2-4). En el Art. 11, se establece que las medidas a implementarse para disminuir los riesgos laborales se deben concretar en planes integrales de prevención de riesgos, conteniendo diferentes acciones.

Se reitera el derecho de cada trabajador/a a realizar sus labores en un “ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar” (Art. 18), entre otras normas importantes.

Declaración Sociolaboral del Mercado Común del Sur [MERCOSUR], (2015).

Se incluye la presente declaración, considerando que Ecuador es un Estado Asociado a este organismo y por la importancia de su contenido.

Esta declaración se la realiza en base a la Declaración de la OIT acerca de principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998), de instrumentos internacionales sobre derechos humanos fundamentales (Preámbulo de la Declaración) reafirmando principios establecidos: compromiso de los Estados miembros a fomentar el trabajo decente, con la finalidad de elevar la calidad de vida de las personas, realizándolo en un ambiente organizacional y social sostenible; con medidas de protección adecuadas; respeto y aplicación de principios y derechos del trabajo. (Art. 2).

Reafirma la garantía de aplicar y respetar los principios de no discriminación (Art. 4); igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres (Art. 5), trabajadores con discapacidad (Art.6), trabajadores migrantes y fronterizos (Art. 7); eliminación del trabajo forzoso (Art. 8). Por otra parte, determina normas acerca de horarios de la jornada laboral (Art. 11); días de descanso y licencias (Art. 12-13); remuneración justa y equitativa (Art.14); entre otros derechos.

2.4. REFERENTE ESTRATÉGICO

Reafirmando los principios fundamentales proteccionistas, la CRE (2008) determina que, como corolario, el Estado tendrá la responsabilidad de formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud, debiendo impulsar prácticas saludables en todo ámbito en que se desenvuelva la persona, incluyendo el ambiente laboral. (CRE, Art. 363, #1)

2.4.1. Plan Nacional de Desarrollo Creando Oportunidades

Plan Nacional de Desarrollo Creando oportunidades 2021-2025 (Consejo Nacional de Desarrollo, 2021). La CRE (2008) determina, en su Art. 275, que al Estado le corresponde planificar el desarrollo del país, con la finalidad de garantizar el ejercicio de los derechos, principios establecidos en la CRE y la consecución de objetivos del Régimen de Desarrollo Nacional, estando en manos del Consejo Nacional de Planificación organizar esta planificación (Art. 279, CRE). El Plan Nacional de Desarrollo es el eje obligatorio para el sector público (e indicativo para los otros sectores) al que deben sujetarse políticas, programas y proyectos públicos, entre otras. (Art. 280, CRE, 2008)

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2021-2025, dentro del Eje Social, sostiene la inclusión social e igualdad en la diversidad y, entre los objetivos de este Eje, se encuentra el Objetivo 5 que indica: “Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social”, de allí que, entre otros principios, el PND se sostiene en el

respeto absoluto a los derechos fundamentales, inherentes a la dignidad de las personas; con respeto a la diversidad, igualdad de oportunidades, sin discriminación social alguna en todos los ámbitos con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos. Los lineamientos expresados se deben mantener en todas las políticas, planes, programas, agendas que se emitan a nivel público.

Por otro lado, el PND 2021-2025, reafirmando los principios establecidos de no discriminación, igualdad de oportunidades, incluye un Eje Económico basado en el “Trabajo, empleo, reducción de brechas laborales y emprendimiento” el cual, señala en su Objetivo 1: “Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales”.

Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025. (Ministerio de Salud Pública, 2019), se enfoca en la promoción de la salud en el trabajo y prevención de las enfermedades y accidentes que puedan suscitarse en este ámbito, con énfasis en la atención primaria en salud, de tal manera que se impulsen ambientes de trabajo saludables, pues las condiciones en que se desarrolla el trabajo repercuten en la salud de cada trabajador/a. Esta política se alinea con lo establecido en la CRE (2008), en su Art. 363 #1; en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida” y el Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI).

Por otro lado, considera los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2030, de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), como el Objetivo 1 (Fin de la pobreza); Objetivo 3 (Salud y Bienestar) y Objetivo 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).

En la búsqueda de información para la presente investigación no se hallaron Agendas Nacionales, ni Agendas de Coordinación Zonal, ni Agendas Sectoriales vigentes, y las existentes hasta el año 2021 están alineadas al Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida”. A partir del año 2021, con la llegada del gobierno encabezado por el presidente de la República don Guillermo Lasso, se creó un Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025 pero, hasta la presente fecha, no se han publicado Agendas de ningún tipo.

Plan Estratégico Institucional 2019-2021 (Ministerio del Trabajo/ MDT, 2019):

A pesar de no encontrarse actualizado el Plan estratégico del MDT, se lo presenta para tener un conocimiento del contenido que puede abarcar dicho plan.

Entre las atribuciones que le caben al Ministerio del Trabajo (MDT) se hallan las de emitir y vigilar el cumplimiento de Políticas Públicas, Normas, Proyectos, Decretos Ejecutivos, Planes, Programas, Reglamentos y Acuerdos relativas al trabajo y empleo, administración del talento humano que puedan garantizar a las personas que trabajan el total respeto a su dignidad, llevar una vida decorosa, con remuneración justa, poder desempeñarse en un trabajo saludable, escogido con libertad, además de lo atinente a seguridad en el trabajo y prevención de riesgos laborales, entre otras.

Sobre esta base, el MDT establece un Plan Estratégico cuatrianual, donde se estudia el contexto para su actuar, un análisis situacional, su relación con otros actores (Consejo Nacional para la Igualdad de Género, Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entre otras instituciones relacionadas) y los roles que tendrán de acuerdo con este Plan, teniendo elementos orientadores (misión, visión, valores institucionales, etc.), fijando los Objetivos estratégicos (alineados con los Objetivos del Plan Nacional de Desarrollo) para establecer estrategias, programas y proyectos dirigidos a lograr dichos objetivos, en el período determinado.

En cuanto a Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, estos persiguen la mejora de las condiciones de los trabajadores en este tema, que se acreciente una conciencia preventiva acerca de la seguridad al efectuar su labor dentro de una organización, que se aminore el número de accidentes de trabajo, mejorar la productividad (todo lo cual afecta las condiciones de la calidad de vida en el trabajo), hallándose entre otros:

Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales Laborales (2017), incluido en el Acuerdo Ministerial AM-MDT-2017-0082 (Arts. 9 y 10), como complemento de la propuesta sobre prevención y eliminación de la

discriminación en entornos de trabajo, en organizaciones con más de 10 trabajadores. Se entiende como factores psicosociales a las condiciones laborales que pueden perturbar la salud de los/as trabajadores/as los cuales, al afectar negativamente la salud del personal, se convierten en factores de riesgo psicosocial con las correspondientes consecuencias tales como estrés laboral, desmotivación, acoso, bajo rendimiento, etc.

Tiene por finalidad mejorar las condiciones de trabajo, el fomento de un ambiente laboral saludable y seguro y, para ello, se aplicarán cuestionarios relacionados con este tipo de riesgo, se evaluarán los resultados y en base al informe técnico, se implementará un Plan de Intervención adecuado para cada organización (talleres temáticos como dirección de grupos, asertividad, trabajo en equipo, normativa laboral, técnicas de solución de conflictos, etc.), con la seguridad que conllevará un buen rendimiento laboral, salud para los trabajadores/as motivados, acciones enfocadas al bienestar integral.

Programa Integral de Prevención y Reducción del Uso y Consumo de Alcohol, Tabaco y otras Drogas en el ámbito laboral. El Acuerdo interinstitucional #1 (MDT-MSP y SETED), publicado en el Suplemento del R.O. con fecha 22 de junio /2016, es obligatorio para toda organización que cuente con 10 o más colaboradores/as (anexo al Reglamento Interno de Seguridad e Higiene en el trabajo). El Programa de prevención en este tema debe ser actualizado cada 2 años, debiendo implementarse dos tipos de talleres: el de prevención en uso y consumo de alcohol, tabaco y drogas y, por otro lado, el taller en prevención de violencia psicológica empresarial.

La Organización Panamericana de la Salud [OPS], en el año 2000, presentó una Estrategia de promoción de la Salud en los lugares de trabajo de América Latina y El Caribe, en la cual establecen que la salud en el trabajo y ambientes de trabajo saludables se pueden considerar como bienes valiosos de las personas, pues de esta manera se consiguen la salud del/la trabajador/a, una contribución a la productividad, la motivación en el trabajo, el espíritu del trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida en general. (pp. 4)

En base a ello se crea esta estrategia con la finalidad de que los países, especialmente de América Latina y El Caribe, lo plasmen en políticas, agendas y programas, que se vuelva una práctica de los/as colaboradores/as en cada sitio de trabajo, para controlar su salud, eliminando factores de riesgo en el trabajo, identificando las necesidades de los/as trabajadores/as y fomentando comportamientos saludables (abandono del hábito de fumar, mejor alimentación, realizar ejercicios físicos, entre otros) y bienestar general de los mismos, etc. lo cual redundará en un aumento de la productividad y, en definitiva, favorecerá el desarrollo económico y social del país, con equidad y justicia social. (pp. 5-9)

A pesar de haberse publicado hace más de 20 años, es un texto que se puede considerar, en su contenido, totalmente vigente y plenamente aplicable al contexto latinoamericano.

CAPITULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.

En la presente investigación se utilizará un Enfoque mixto, combinando los enfoques cualitativo y cuantitativo. De esta manera se obtendrá una perspectiva más amplia, dinámica e integral del problema en estudio, se fortalecerá la seguridad de que los resultados arrojados por la investigación representarán una verdadera dimensión de la problemática investigada y precisión acerca de procedimientos y conclusiones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.

El tipo y nivel de la investigación será descriptivo, con lo cual se medirá o recogerá información acerca de las variables a investigar y se describirán, asociarán, en este caso, sobre la calidad de vida laboral de trabajadores/as de una organización sin fines de lucro, de la ciudad de Guayaquil. Al decir de Hernández et al (2014) los estudios descriptivos intentan determinar propiedades, perfiles y características relevantes de la problemática o fenómeno a investigar o analizar. Describe tendencias de un grupo o población. La utilidad consiste en “mostrar con precisión ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (Hernández et al, 2014).

Será una investigación de tipo exploratorio, pues se trata de un tema poco estudiado, sobre el cual no se tiene un mayor conocimiento, por cuya razón se intenta obtener más información y realizar una indagación más completa en determinado contexto, como es el de la organización sin fines de lucro, de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de aportar al conocimiento de la problemática en estudio (Hernández et al, 2014).

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

El método por utilizar en esta investigación será no experimental, pues se trata de no intervenir en el entorno ni maniobrar expresamente las variables, sino que sólo se observarán los fenómenos en su contexto habitual para su análisis, es decir, son situaciones ya existentes (Hernández et al, 2014).

3.4. UNIVERSO, MUESTRA Y MUESTREO.

3.4.1. Universo.

Este es el conjunto de personas u objetos que se desea conocer en una investigación y el conjunto de elementos contra los cuales se generalizarán sus resultados (Pineda, 1994, pp.108).

El universo de estudio de este trabajo investigativo es la población de una Organización no Gubernamental del área de la salud de la ciudad de Guayaquil, lo cual es una población total de 24 consideradas entre personal técnico y personal administrativo.

Se describe el número de trabajadores por áreas:

Tabla 1: Población ONG

AREAS DE TRABAJO	CANTIDAD
Área administrativa	5
Área de bodega	1
Área contable	1
Área de calidad	1
Área médica	3
Área de nutrición	1
Área de psicología	1
Área de Hemodiálisis	7
Área de SST	1
Servicios varios	3
TOTAL	24

3.4.2. Muestra.

Es un subconjunto o parte del universo o población en el que se realizará una investigación con el objetivo de generalizar posteriormente los resultados al conjunto (Pineda, 1994, pp.108). Para realizar este trabajo se considerará una muestra de 24 personas, hombres y mujeres, entre personal técnico y administrativo, de diferentes áreas, edades, identificación étnica y años de servicio.

Y, asimismo para identificar las condiciones de la calidad de vida laboral de los/as colaboradores que laboran en una ONG, de la ciudad de Guayaquil, se realizará una encuesta a los trabajadores, para determinar las acciones que se aplican en esta ONG se construirá una entrevista y para definir las acciones un grupo focal semiestructurada, se realizará la entrevista de forma personalizada a jefe de Talento Humano, y el grupo focal estará dirigido a trabajadores y personal de Talento Humano.

3.4.3. Muestreo.

Este es el proceso de inferencia estadística que permite proyectar el resultado de una muestra al universo, o entenderlo de otra manera, al conocer los parámetros del universo a través de una muestra (Salinas, P, 2009, pp. 103).

Se utilizará un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia de las condiciones de la encuesta; en el que es posible seleccionar empleados de un lugar determinado y que aceptarán ser incluidos; se realiza en base a la proximidad de los individuos (Otzen & Manterola, 2017). Se caracteriza por la selección de unidades de muestreo, personas u objetos, por su facilidad o proximidad (Salinas, P, 2009, pp. 110).

Este tipo de muestreo, además de satisfacer las necesidades de información, será efectivo para la recolección de datos.

3.5. FORMAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Las técnicas que se aplicarán para levantar información son: encuesta, entrevista y grupo focal semiestructurado.

- La encuesta, consiste en recopilar información de los participantes de la investigación sobre sus propias opiniones y conocimientos (Pineda, 1994, pp.129).
- La entrevista, es una comunicación interpersonal que se establece entre un investigador y un sujeto de investigación para obtener respuestas verbales a preguntas planteadas sobre un problema propuesto (Pineda, 1994, pp.129).
- El grupo focal, es una entrevista aplicada a un grupo específico para ver el lado cualitativo de un tema o evento. El propósito es centrarse en un aspecto específico de un tema en particular (Pineda, 1994, pp. 146).

El instrumento que se utilizará es el cuestionario de Calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO” el mismo que busca evaluar la percepción de la CVL, desde un concepto multidimensional integrado al trabajador, y bajo su percepción ve las siguientes necesidades que serán evaluadas a través de 74 ítems con 7 dimensiones como: soporte institucional para el trabajo; seguridad en el trabajo; integración al puesto de trabajo; satisfacción por el trabajo; bienestar logrado a través del trabajo; desarrollo personal del trabajador; administración del tiempo libre.

Tabla 2: Dimensiones GOHISALO y sus definiciones

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	ITEMS	PREGUNTAS
Soporte Institucional para el trabajo - SIT	Puede definirse como los elementos del puesto de trabajo que la institución facilita a sus colaboradores, con la finalidad de que éstos puedan desempeñar adecuadamente sus actividades	6,19,26,27,28,44,45,46,47,48,49,50,51,52	14
Seguridad en el trabajo - ST	Esta dimensión contempla las características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan a los colaboradores, firmeza en su relación con la Institución e involucra la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo, ingresos o remuneraciones	5,7,8,9,10,11,12,13,29,30,31,33,61,63,72	15
Integración al puesto de trabajo - IPT	Esta dimensión inserta al colaborador en el medio laboral y evalúa aspectos de pertenencia, motivación y ambiente de trabajo	18,32,36,37,39,40,41,42,43,65	10
Satisfacción por el trabajo - SAT	Esta dimensión se entiende como la sensación global de agrado que los colaboradores tienen con respecto a su trabajo	1,2,3,4,14,15,16,17,20,21,22	11
Bienestar logrado a través del trabajo - BLT	Se entiende como el estado mental o psicológico de satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir, incluyendo el disfrute de bienes y riquezas logrados gracias a la actividad laboral.	23,24,34,35,38,59,60,62,66,71,73	11
Desarrollo personal del trabajador - DP	Proceso de incremento de aspectos personales relacionados con su actividad laboral.	53,54,64,67,68,69,70,74	8
Administración del tiempo libre - ATL	Definido como la forma en que se disfruta de la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales.	25,55,56,57,58	5

El instrumento se aplicará mediante Google Forms, para facilidad de cada uno de los colaboradores de la ONG, será enviado desde grupal institucional (WhatsApp) y estará abierto desde el 24 al 26 de agosto del 2022.

3.6. FORMAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

En este trabajo investigativo las formas de análisis de la información serán: análisis estadístico, triangulación y codificación axial.

- Análisis estadístico, es la recopilación e interpretación de datos para descubrir patrones y tendencias. Se trabajará en base a la Escala de Gohisalo, para medir la Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores de la ONG, el mismo que establecerá el nivel de satisfacción de las dimensiones con valores mínimos y máximos, que identificará cuándo una dimensión debe ser trabajada.
 - Satisfacción baja: 01 – 39
 - Satisfacción media: 40 – 60
 - Satisfacción alta: 61 – 99

Se obtendrá el promedio de cada dimensión, y los datos se analizarán por medio de Microsoft Excel para posteriormente realizar la interpretación de estos, mediante la presentación de gráficos y tablas.

- Triangulación, se llama triangulación de datos porque se usa una variedad de fuentes y métodos de recopilación y se puede usar para confirmar la estructura y validar las referencias. Primero, triangulación de teoría o campo, se analiza conjuntos de datos usando múltiples teorías o perspectivas. El objetivo es analizar los mismos datos bajo diferentes visiones teóricas o campos de investigación. En segundo lugar, la triangulación de métodos complementada con la investigación cuantitativa que nos lleva del nivel cualitativo al nivel mixto. En tercer lugar, la triangulación de investigadores (múltiples observadores y entrevistadores que recopilan el mismo conjunto de datos) proporciona una interpretación y un análisis más rico. En cuarto lugar, la triangulación de datos, diferentes fuentes y herramientas de recolección de datos y diferentes tipos de datos (Hernández, Fernández, Baptista, 2014. pp 666-667).
- Codificación axial, es el proceso de identificación de relaciones entre categorías y sus subcategorías obtenidas por Codificación Abierta, esta relación está determinada por las propiedades y dimensiones de las subcategorías y categorías relacionadas, teniendo en cuenta que las

categorías representan fenómenos, es decir, un problema, evento o suceso definido como importante para el encuestado (Strauss y Corbin, 2002, p. 137). Strauss y Corbin también definen tareas para el código axial:

- Determinar las propiedades de las categorías y sus dimensiones, esta es una tarea que inicia durante la codificación abierta.
- Identificar las diversas condiciones, acciones/interacciones y consecuencias asociadas al fenómeno.
- Relacionar una categoría con sus subcategorías a través de un enunciado de hipótesis.
- Encontrar pistas en los datos que indiquen cómo las categorías principales se relacionan entre sí.

CAPITULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Para la interpretación de los resultados obtenidos se utilizó para formar el puntaje el manual de aplicación e Interpretación del Instrumento para medir la Calidad de Vida en el Trabajo “CVT-GOHISALO” de (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010), con valores máximos o mínimos que se pueden usar para identificar cuándo se debe trabajar en una dimensión.

El análisis de los datos se los presentará de la siguiente manera:

- Análisis demográfico
- Análisis por áreas
- Análisis general

4.1. DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Para lograr los objetivos específicos planteados en este estudio, se realizó la encuesta a 24 colaboradores divididos en 8 hombres, 16 mujeres de una ONG de la ciudad de Guayaquil del sector salud, el instrumento utilizado fue el cuestionario CVT-GOHISALO con 74 preguntas dividido en 7 ítems.

Además, se realizó una entrevista al jefe de talento humano, y un grupo focal dirigido a colaboradores y miembros de Talento humano.

Los resultados de la encuesta aplicada dan respuesta al primer objetivo.

Objetivo 1: Identificar las condiciones de la Calidad de Vida Laboral de los/as colaboradores de la ONG de la ciudad de Guayaquil, incluyendo la percepción que ellos/as tienen frente a las mismas.

Análisis demográfico

Al analizar la correspondencia que existe entre edad y CVL con sus diferentes dimensiones, Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013) indican que, en estudios realizados para medir esta variable, los trabajadores/as más jóvenes

(entre 20 y 30 años) y mayores de 61 años, evidencian mayor satisfacción en el trabajo. Las causas para este resultado podrían deberse a que, en los más jóvenes, existiría un deseo de aprendizaje y experiencia y, en los mayores, justamente la experiencia lo lleva a una mayor adaptabilidad al puesto de trabajo, con un enfoque más objetivo hacia éste.

En el presente estudio, de las 24 personas encuestadas: 12 tienen entre 29 y 38 años, siendo el porcentaje mayoritario (50%); 7 se encuentran entre los 39 y 48 años (29%); 1 tiene edad comprendida entre los 49 y 58 años (4%); en 3 personas sus edades están en el rango de 59 a 68 años (13%) y sólo 1 es mayor a 69 años (4%). No hay trabajadores/as entre 19 y 28 años (0%). El promedio de edad es de 38,5 años.

Al analizar los diferentes ítems, se hallan los siguientes resultados:

Tabla 3: Edad

VARIABLES	No PERSONAS	%	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL	PROMEDIO TOTAL
29 a 38 años	12	50%	34,93	32,80	37	35,09	40,27	32,75	30	34,69
39 a 48 años	7	29%	17,43	15,33	21,7	19,55	22,64	14,63	18,2	18,50
49 a 58 años	1	4%	2,07	2,60	2,1	2,55	3,36	2,63	2,4	2,53
59 a 68 años	3	13%	9,07	8,53	10,1	8,45	10,27	8,13	7,8	8,91
69 años en adelante	1	4%	3,07	3,07	3,3	3,45	3,91	3,25	3,2	3,32

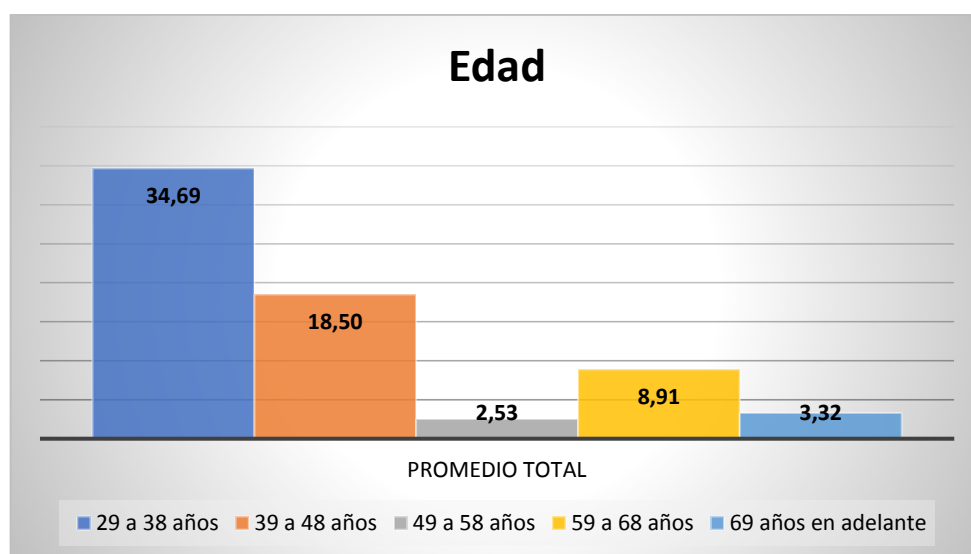


Gráfico # 1: Edad

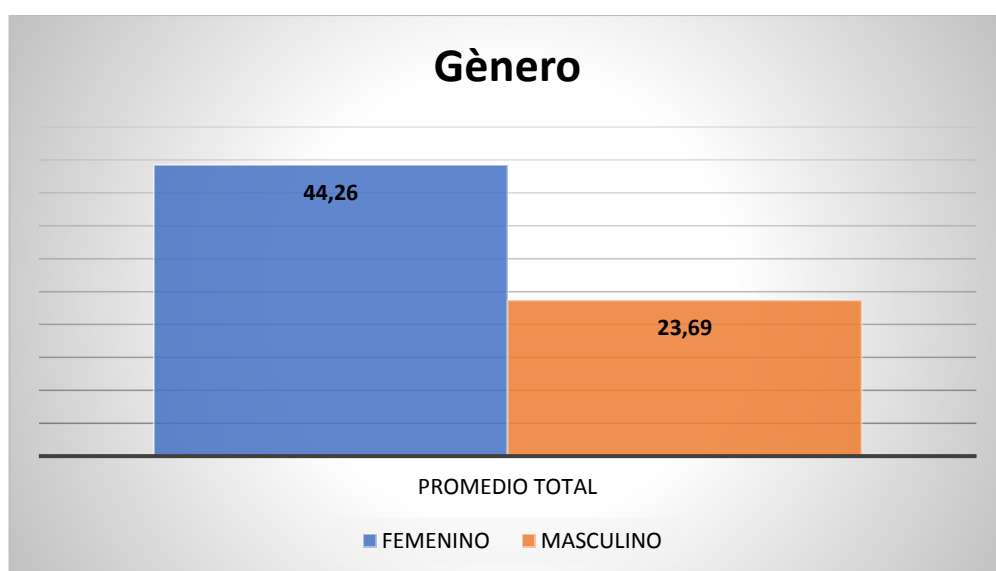
En lo que respecta a género existe un 67% que corresponde a 16 mujeres y un equivalente a 33% de hombres (8 varones). Claramente se distingue la prevalencia de mujeres que trabajan en esta organización.

En la investigación de Carrillo et al (2013), en el ámbito hospitalario, se manifiesta la prevalencia femenina en el área de salud, sobre todo en la profesión de enfermería. La mujer denota una mayor satisfacción que los hombres en el trabajo, lo cual puede influir de manera positiva en la calidad de la atención a pacientes. Recordando el estudio realizado por Grijalva et al (2017), en el que se analizaron las razones para esta mayor satisfacción en el trabajo que presentaban las mujeres, se infería que se podía deber a las menores expectativas que tengan ellas hacia el trabajo o la mayor pasividad para demostrar insatisfacción o, quizás, a una mayor valoración hacia el hecho de tener un trabajo (Grijalva et al, 2017).

Al analizar los resultados obtenidos, en las diferentes dimensiones de CVL, de acuerdo con el género, se evidencia lo siguiente:

Tabla 4: Género

VARIABLES	No PERSONAS	%	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL	PROMEDIO TOTAL
FEMENINO	16	67%	42,14	41,33	48,6	45,91	52,82	38,63	40,4	44,26
MASCULINO	8	33%	24,43	21	25,6	23,18	27,64	22,75	21,2	23,69



Gráfico

2: Género

Para el análisis de la variable autoidentificación étnica, de acuerdo con Castro, Camacho y Prado (2020), la raza influye en la satisfacción laboral según los grupos étnicos evaluados en su investigación, pues ser de una raza diferente a la blanca o mestiza posee una connotación negativa respecto a la satisfacción en el trabajo, si se toma como base la etnia blanca (Castro et al, 2020). Se infiere que esto puede deberse a la exclusión y discriminación sociales de la que pueden ser objeto quienes pertenecen a las etnias indígena, afroecuatoriana o montubia.

En la investigación se hallaron 21 personas autodenominadas como mestizas (88%), siendo el grupo al que pertenece la mayoría de los trabajadores/as de la institución. Afroecuatorianas sólo hay una persona (4%) y como montubias 2 personas (8%). No hay trabajadores blancos ni indígenas (0%). Al analizar los resultados de las dimensiones de CVL, se dieron los siguientes hallazgos:

Tabla 5: Autoidentificación étnica

VARIABLES	No PERSONAS	%	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL	PROMEDIO TOTAL
AFROECUATORIANO	1	4%	2	2,6	2,7	2,91	3,18	2,88	2	2,61
MESTIZO	21	88%	57,64	53,07	64,2	59,91	69,64	52,25	54,2	58,70
MONTEBIO	2	8%	6,93	6,67	7,3	6,27	7,64	6,25	5,4	6,64

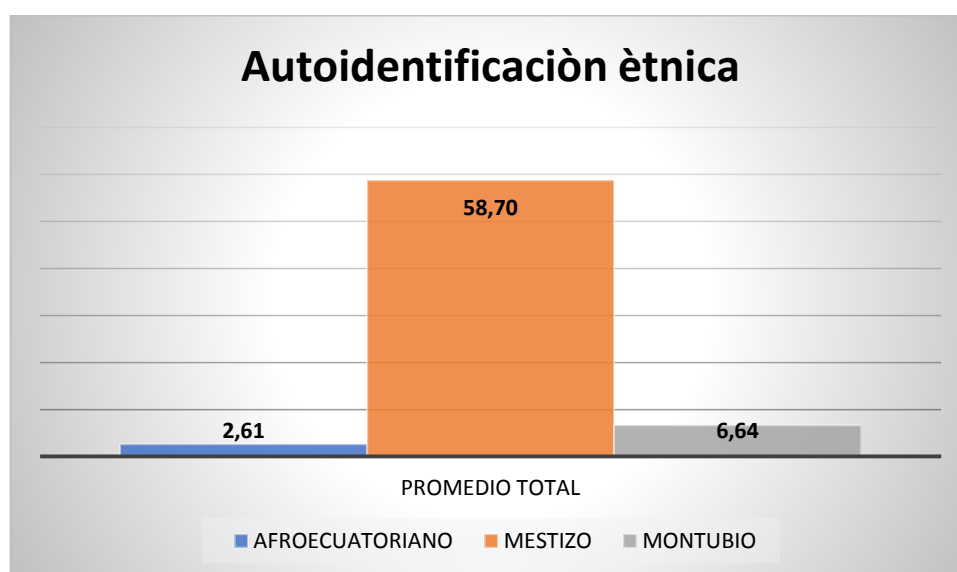


Gráfico # 3: Auto identificación étnica

La otra variable estudiada se relaciona con los años de servicio en la institución. Según los autores Wright y Bonett (2007), citados por Gamboa (2010), dan cuenta que, si la satisfacción es de nivel bajo, la persona buscará otro empleo y si la satisfacción llega a un nivel alto, es lo más probable que el/la trabajador/a permanecerá en el puesto de trabajo actual. Así esta permanencia en el trabajo se debería a que siente satisfacción con su trabajo, con los compañeros que tiene en su trabajo, orgullo de pertenecer a esa organización, con la supervisión que se da en el lugar de trabajo, entre otras consideraciones (Wright y Bonett, 2007, citado por Gamboa, 2010).

Es así como 17 personas llevan laborando para la organización entre 1 y 10 años (71%), considerándose el grupo de mayoría. Cinco personas prestan servicios a la institución entre 11 y 20 años (21%) y dos personas laboran en la entidad en el rango entre 21 a 30 años (8%). En cuanto a la variable correspondiente a los años de servicios prestados a la institución, se encontraron los resultados siguientes:

Tabla 6: Años de servicio

VARIABLES	No PERSONAS	%	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL	PROMEDIO TOTAL
1 a 10 años	17	71%	45	42,33	51	47,55	55,55	41,38	42,8	46,51
11 a 20 años	5	21%	15,36	13,73	16,2	15,09	17,09	13,88	13,2	14,94
21 a 30 años	2	8%	6,21	6,27	7	6,45	7,82	6,13	5,6	6,50

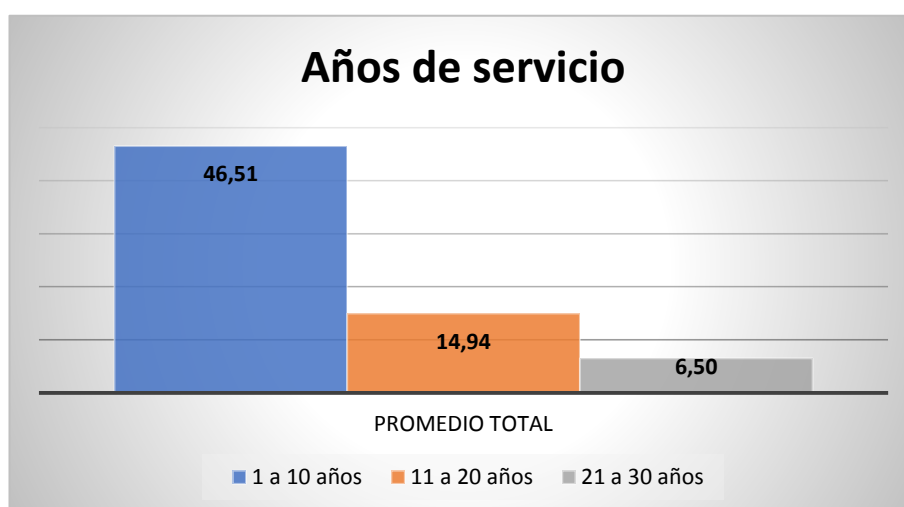


Gráfico # 4: Años de servicio

Análisis por áreas

Para hacer el análisis por dominio, se agregó el número de respuestas recibidas y se promedió cada dimensión a través de una tabla dinámica después de haber realizado la respectiva tabulación. De esta forma se obtuvo un puntaje final el cual fue presentado en el cuadro de puntuación T. Se filtró los resultados para cada área como se detalla a continuación:

- **Área administrativa.**

Tabla 7: Área administrativa

ÁREAS	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL
ÁREA ADMINISTRATIVA	14,00	12,87	15,5	15,91	16,45	12,5	14

En el área administrativa según tabla las dimensiones con menor puntaje son Seguridad en el trabajo y Desarrollo personal del trabajador. González B. et al., (2009) refiere que la Seguridad en el trabajo tiene en cuenta las características del empleo relativas a las condiciones que le dan solidez al trabajador en relación con la organización, la forma en que se diseñan los procedimientos de trabajo, los ingresos o la remuneración, las contribuciones necesarias para el desarrollo de las actividades encomendadas, el derecho contractual del trabajador y desarrollo y formación. El desarrollo personal del trabajador de acuerdo con Maslow (citado en Pichardo, 1998) se refiere a la percepción de mejora de un individuo como parte de su calidad de vida laboral y se define como el proceso de mejora de los aspectos personales de un empleado en relación con sus actividades laborales.

De acuerdo con Baitul (2012) la Calidad de Vida Laboral (CVL) se basa en las percepciones expresadas por los empleados de una organización sobre su satisfacción o insatisfacción con su ambiente de trabajo, el bienestar y desarrollo que estas condiciones traen a los recursos humanos y, si son negativas, generalmente afectan el funcionamiento óptimo de la empresa. Además, un ambiente de trabajo de calidad promueve el bienestar y el desarrollo personal/profesional de los empleados.

Por lo tanto, si el colaborador tiene la percepción de que en su organización no se da prioridad a la seguridad en el trabajo y al desarrollo personal, se verá afectada su satisfacción con el diseño del proceso de trabajo.

- **Área de bodega**

Tabla 8: Área de bodega

ÁREAS	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL
ÁREA DE BODEGA	2,71	7,07	7,7	7,00	7,91	6,38	5,8

En el área de bodega según tabla la dimensión con menor puntaje es Soporte institucional para el trabajo. Según Pichardo (1998) este aspecto de la calidad de vida en el trabajo señala la importancia de considerar este aspecto a la hora de medir la calidad de vida en el trabajo. Arias-Galicia (2000) considera que crear compromiso organizacional mejora la calidad de vida laboral y que el apoyo organizacional es el factor más importante para lograr y mantener el compromiso o asegurarse de que la organización apoye a los empleados en situaciones de emergencia y los trate como seres humanos.

Por lo tanto, si el colaborador tiene la percepción de que en su organización no se da el soporte institucional para el trabajo, presentará una baja motivación en las funciones que le son asignadas.

- **Área contable**

Tabla 9: Área contable

ÁREAS	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL
ÁREA CONTABLE	3,29	2,60	2,5	2,82	3,36	2,63	2,8

En el área contable según tabla las dimensiones con menor puntaje son seguridad en el trabajo, integración a puesto de trabajo y desarrollo personal del trabajador. González B. et al., (2009) refiere que la integración al puesto

de trabajo introduce a los empleados en el entorno laboral y evalúa aspectos de pertenencia, motivación y clima laboral. De acuerdo con González B. et al., (2010) la calidad de vida en el trabajo es un concepto multifacético que se integra cuando los trabajadores encuentran que sus necesidades personales son satisfechas a través del empleo, según sus propias percepciones.

Por lo tanto, si el colaborador tiene la percepción de que en su organización no hay seguridad en el trabajo, integración a puesto de trabajo y desarrollo personal se producirá efectos colaterales asociados como sobrecarga de trabajo, conflictos éticos y profesionales, etc. factores que reducen la calidad de vida laboral y se deteriora los servicios prestados, reduciendo así la excelencia organizacional.

- **Área de calidad**

Tabla 10: Área de calidad

ÁREAS	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL
ÁREA DE CALIDAD	3,86	2,80	3	3,00	3,00	2,75	2,6

En el área de calidad según tabla las dimensiones con menor puntaje son seguridad en el trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre. González B. et al., (2009) refiere que la administración del tiempo libre es parte de la calidad de vida laboral. Katzell, Yankelovich, Fein, Ornati y Nash (1975) manifiesta que los colaboradores dicen que disfrutan de una buena calidad de vida en el trabajo cuando sienten que su trabajo y su vida personal son compatibles. Por lo tanto, si el colaborador tiene la percepción de que en su organización no hay prioridad en la administración del tiempo libre, no habrá productividad en la organización.

- **Área de nutrición**

Tabla 11: Área de nutrición

ÁREAS	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL
ÁREA DE NUTRICIÓN	3,00	2,80	3,7	2,45	3,73	3,25	2

En el área de nutrición según tabla las dimensiones con menor puntaje son satisfacción por el trabajo, y administración del tiempo libre. De acuerdo con Pichardo (1998) la satisfacción por el trabajo se entiende como la impresión que tienen los empleados en relación con su trabajo. Walton (1975) refiere que la calidad de vida laboral es un proceso de humanización del lugar de trabajo, argumentando que sus factores clave son salarios justos, condiciones seguras y saludables en el trabajo, y sentido de pertenencia e integración social dentro de una organización. Por lo tanto, si el colaborador tiene la percepción de que en su organización no siente satisfacción por el trabajo, no habrá rendimiento laboral.

- **Área de psicología**

Tabla 12: Área de psicología

ÁREAS	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL
ÁREA DE PSICOLOGÍA	3,07	2,47	3,4	2,73	3,18	2,63	2,8

En el área de psicología según tabla las dimensiones con menor puntaje son seguridad en el trabajo y desarrollo personal del trabajador. Lizette Alalù (2016), hace énfasis en que la calidad de vida en el trabajo generalmente se refiere a la satisfacción que tiene un empleado con su vida laboral. Por supuesto, es otra forma de mirar y evaluar la vida dentro de una organización, pues busca el desarrollo y bienestar de los empleados sin dejar de lado la eficiencia. Al existir seguridad en el trabajo y desarrollo personal del trabajador en la organización el estado de ánimo mejora y tienen la percepción de poder afrontar situaciones adversas.

- **Área de hemodiálisis**

Tabla 13: Área de hemodiálisis

ÁREAS	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL
ÁREA DE HEMODIÁLISIS	21,50	3,07	3,3	3,45	3,91	3,25	3,2

En el área de hemodiálisis según tabla las dimensiones con menor puntaje son seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre. Para Grote y Guest (2017) la calidad de vida laboral se considera parte integral del desarrollo de los recursos humanos, debiendo atenderse al establecimiento y respeto de los derechos humanos fundamentales en todos los aspectos que inciden en su comportamiento, tales como: el desempeño laboral, sistema de trabajo, política de la empresa, métodos de dirección y gestión, estrategia organizacional, efectividad y productividad. Son factores que hará denotar una baja productividad en los colaboradores y a largo plazo perjudica su desempeño laboral.

- **Área de seguridad y salud ocupacional**

Tabla 14: Área de seguridad y salud ocupacional

ÁREAS	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL
ÁREA DE SST	2,14	21,47	26,1	23,45	28,45	19,63	19,8

En el área de seguridad y salud ocupacional según tabla la dimensión con menor puntaje es soporte institucional para el trabajo. González B. et al., (2009) refiere que son los elementos de trabajo que proporciona una organización a sus empleados para que puedan realizar adecuadamente sus actividades. Camacaro (2010), señala que la calidad de vida laboral es el

reconocimiento de la dignidad humana, como un conjunto de creencias y valores que unifican todos los esfuerzos dirigidos a aumentar la productividad y mejorar la moral de los empleados de una organización, e incrementada por aquellos que trabajan dentro de un esquema continuo.

Factores como procesos de trabajo, supervisión laboral, apoyo de los superiores, evaluación del trabajo, oportunidades de promoción y autonomía, son tan necesarios para un desempeño laboral adecuado.

- **Área de servicios varios**

Tabla 15: Área de servicios varios

ÁREAS	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL
SERVICIOS VARIOS	5,86	1,13	3,3	2,45	3,36	2,38	3,2

En el área de servicios varios según tabla la dimensión con menor puntaje es seguridad en el trabajo. González B. et al., (2009) esta dimensión considera las características del empleo relacionadas con los términos y condiciones proporcionados por el empleado. La autora Mesen, R. (2014) indica que la calidad de vida laboral humaniza el ambiente de trabajo ya que cubre las necesidades básicas y de otro nivel de los trabajadores. El objetivo es aprovechar sus habilidades más avanzadas mientras se les brinda un entorno en el que pueden mejorar y desarrollar para garantizar que funcione correctamente.

La percepción de los colaboradores de esta área es baja en la seguridad en el trabajo, si no existe procedimientos y técnica, el riesgo derivado del trabajo aumentará.

- **Área médica**

Tabla 16: Área médica

ÁREAS	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL
ÁREA MÉDICA	7,14	6,07	5,7	5,82	7,09	6	5,4

En el área médica según tabla las dimensiones con menor puntaje son integración al puesto de trabajo, satisfacción en el trabajo, administración del tiempo libre. Según Segurado, A y Argulló, E. (2002) la calidad de vida laboral está basado en la valoración del trabajador en relación con su entorno laboral, donde prevalece la satisfacción laboral, la experiencia organizacional, la motivación laboral y el proceso de humanización de las necesidades individuales del puesto.

Si no hay administración del tiempo libre los trabajadores son menos productivos cuando la demanda laboral es alta y no tienen tiempo para estar con sus familiares, por lo tanto, habrá colaboradores insatisfechos con su lugar de trabajo, el mismo que afectará su salud emocional y mental.

Análisis general

Tabla 17: Grado de satisfacción

	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL
GRADO DE SATISFACCIÓN POR ÁREA	66,57	62,33	74,2	69,09	80,45	61,38	69,49



Gráfico # 5: Grado de satisfacción

Según el perfil detallado se analiza lo siguiente:

- Soporte institucional para el trabajo (SIT): Se evidencia una calificación media de los trabajadores con respecto al soporte que la empresa brinda para realizar el trabajo, con una puntuación T 66,57, equivalente a una satisfacción alta de acuerdo con lo establecido en el manual principalmente dado por la satisfacción positiva con los procesos de trabajo, la supervisión, el apoyo brindado por los superiores, la evaluación del trabajo.
- Seguridad en el trabajo (ST): La percepción de los trabajadores frente a la seguridad en el trabajo obtuvo la calificación más baja de todas las dimensiones, con una puntuación T de 62,33 se encuentra cercano al límite inferior con posible riesgo de descender al nivel de satisfacción media, esta valoración está dada por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo diario, el salario recibido para sostener las necesidades básicas y del núcleo familiar, también por los elementos dados para la realización del trabajo diario, y sobre todo por el crecimiento de sus capacidades individuales a través de la

capacitación ofrecida por la compañía en especial para el área administrativa es escasa.

- Integración al puesto de trabajo (IPT): La calificación promedio obtenida en esta dimensión fue una puntuación T 74,2 la cual se encuentra en el rango de una satisfacción alta de los trabajadores respecto al ambiente de trabajo en el cual desarrollan sus actividades, a la relación existente entre el puesto de trabajo y la preparación académica, a la motivación para el cumplimiento de los objetivos y al ambiente de trabajo, se hace énfasis que a pesar de estar suspendidas las actividades de integración por motivo de la pandemia existe un buen equipo de trabajo.
- Satisfacción por el trabajo (SAT): Se muestra un resultado calificado con una puntuación T 69, considerada como satisfacción alta de acuerdo a lo establecido en el manual, esta valoración está dada por la dedicación al trabajo y las cantidades de tareas muy bien establecidas, existe prestigio institucional y llena de orgullo a sus colaboradores, participación activa en el trabajo, autonomía en el trabajo mostrando sus habilidades y creatividad y lo que respecta al reconocimiento no existe políticas de incentivos.
- Bienestar logrado a través del trabajo (BLT): La percepción de los trabajadores en esta dimensión es alta, calificada con una puntuación T 80,45, considerada como satisfacción alta de acuerdo con lo establecido en el manual; este resultado está dado por que existe identificación con la institución (orgullo institucional), evaluación de su salud y la de sus familiares (beneficio), accesibilidad a los alimentos y satisfacción por los mismos.
- Desarrollo personal del trabajador (DP): Se evidencia un resultado cercano al límite inferior con respecto al desarrollo personal, según los parámetros de la puntuación T 61,38, siendo la calificación más baja de todas las dimensiones, se ubica en área de riesgo de descender al nivel de satisfacción media, esto se debe que, por falta de expectativas de

mejora, no existe posibilidad de crecimiento en relación con la situación laboral, y temen por su seguridad personal debido a los actos delictivos.

- Administración del tiempo libre (ATL): En este aspecto, la calificación otorgada por los trabajadores tiene una puntuación T 69,49, según lo establecido en el manual, de acuerdo con la perspectiva del colaborador entre su trabajo y vida personal, existe flexibilidad en los horarios para el área técnica, pero no siendo así para el área administrativa.

El promedio general de las dimensiones de Calidad de vida laboral es una puntuación T 69,07 existe falencias en dimensiones como seguridad en el trabajo y desarrollo personal del trabajador consideradas como satisfacción negativa para los colaboradores, aun así, en las otras dimensiones hay mucho por mejorar.

Objetivo 2: Determinar las acciones y/o programas enfocados hacia el bienestar integral de los colaboradores, que se aplican en la ONG desde la Gestión de Talento Humano.

Las entrevistas efectuadas a la jefa del área de talento humano y un asistente de esta área, dan respuesta al presente objetivo.

Respecto de la primera dimensión analizada como es la de **Soporte institucional para el trabajo** (SIT), en la organización investigada, ésta se focaliza en acciones como las de manejar problemáticas, preparar la planificación operativa anual con un comité multidisciplinario que fomenta el liderazgo, pero sin que existan procedimientos o formatos que midan la mejora basada en objetivos, plasmados en un plan de mejora como tal. Al decir de González, Hidalgo y Salazar (2007) esta dimensión aglutina los elementos del puesto de trabajo, necesarios para que el/la trabajador/a pueda desenvolverse en su actividad laboral. De tal forma que se deben considerar las subdimensiones como: los procesos de trabajo (que incluye evaluar el desarrollo de éste); la supervisión del trabajo por el superior jerárquico (para verificar resultados, retroalimentación y satisfacción por dicha supervisión); el soporte que se recibe del jefe inmediato para el desempeño eficiente del

trabajo, el interés que éste demuestra por el trabajo realizado; la posibilidad de ascender de puesto, dentro de la organización, según el desempeño demostrado; y la autonomía (cierta independencia dada a los trabajadores/as para tomar decisiones al realizar su labor). Sin embargo, se reconoce que la institución no posee entre sus políticas un plan de mejora que ayudaría a la optimización de tiempos, reducción de costos, mejoramiento de procesos (González et al, 2009)

De esta manera, se puede establecer que de las subdimensiones nombradas la entidad no contempla en su accionar: la evaluación del desarrollo de trabajo, la retroalimentación y, por ser una organización pequeña, no existen mayores posibilidades de promoción. Es importante que se considere que una evaluación favorecería un mejor rendimiento y, a su vez, la retroalimentación permitiría hallar puntos para mejorar, convertirse guía para el cumplimiento de objetivos e incrementar el clima laboral (Bizneo, 2022).

En cuanto a la segunda dimensión sobre **seguridad en el trabajo** (ST), concerniente a las condiciones que afianzan la relación trabajadora/a-organización, incluyendo la satisfacción sobre los procedimientos de trabajo, remuneraciones, el proveer de los insumos para poder realizar el trabajo, los derechos contractuales de los trabajadores/as y la capacitación en el trabajo (González et al, 2009). En esta dimensión, en la organización, se cumple con la mayor parte de las subdimensiones de manera oportuna, pues existen manuales de funciones para los puestos de trabajo; las remuneraciones estarían dentro de los parámetros de suficiencia (comparadas con organizaciones paralelas) y se pagan oportunamente, de manera quincenal; se provee de los insumos necesarios para realizar las actividades diarias de trabajo, cumpliendo la suficiencia en calidad y número; se cumple con la seguridad social puntualmente, con lo relativo a higiene y seguridad, etc.; existe planificación de capacitación, de acuerdo a lo exigido por el Ministerio del Trabajo y hay apoyo económico parcial y flexibilidad en el horario, para quien desee actualizar sus conocimientos. A pesar de ello, faltaría un mayor incentivo en lo que respecta a capacitación en el trabajo (especialmente en el área administrativa), pues se trata de un proceso en que se incrementan los

conocimientos, habilidades, se adquieren herramientas para desenvolverse en el ámbito laboral y desempeñar la tarea confiada (Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, 2018).

Por otro lado, se declara que no se contempla en su planificación lo relativo a planes de retiro de un/a trabajador/a, cuyo objetivo es beneficiar a quien se jubilará para que siga como persona que aporte a la sociedad, valorada y como reconocimiento al esfuerzo entregado, plan que podría ayudar a fortalecer el sentido de pertenencia de trabajadores activos (Burbano, 2018).

La dimensión **integración al puesto de trabajo** (PT), evalúa condiciones de pertenencia como primera subdimensión (*engagement* empresarial) o identificación con los valores que posee la organización y la satisfacción que siente al ser parte del equipo de trabajo (Calles, 2022). La segunda subdimensión es motivación, la cual es básica para esforzarse en realizar el trabajo, sintiendo sensación de éxito, que el trabajo efectuado es útil, entre otras razones (QuestionPro, 2022). Y la tercera subdimensión que ayuda a la integración al puesto de trabajo es el ambiente de trabajo, que ayuda a mejorar la motivación, es el bienestar del personal que labora en la organización y, por ende, favorece el aumento de la productividad (Galicia, García y Hernández, s.f.).

En la entidad sin fines de lucro, debido a la emergencia sanitaria y a la situación económica, no se han realizado actividades que incentiven el sentido de pertenencia, ni la integración para mantener un buen clima laboral salvo actividades motivadoras hacia el personal como celebraciones especiales por los días de cada profesional, cumpleaños, las tradicionales como el Día de la Madre, Navidad, Día del Padre en señal de reconocimiento por la tarea que realizan.

Es importante tener en cuenta que siendo positivas los componentes de la dimensión darán por resultado trabajadores/as que tendrán un mayor rendimiento laboral, mejora del clima laboral, se retendrá al talento humano, se obtendrá un mayor compromiso laboral, en un ámbito que será saludable y productivo.

La cuarta dimensión corresponde a **satisfacción por el trabajo** (SAT), considerando que se trata del sentimiento de agrado que se siente ante el trabajo, la que abarca las subdimensiones dedicación al trabajo (horario de trabajo, turnos, número de tareas a efectuar, etc.); orgullo por la institución (aprecio por la organización para la cual presta sus servicios); participación en el trabajo (grado en que el personal percibe el ser parte de la actividad en el trabajo, satisfacción por las funciones y tareas a desempeñar); la autonomía (utilización de habilidades, capacidades e iniciativa al trabajar); reconocimiento por el trabajo (el grado de aceptación por el desempeño laboral que efectúa el personal y se evalúa midiendo satisfacción en base al reconocimiento); y la autovaloración (evaluación acerca del desempeño personal) (González et al, 2009).

Al indagar acerca de acciones implementadas en cuanto a estas subdimensiones, en la ONG, se declara que existe flexibilidad horaria para el personal sanitario, pero el del área administrativa debe cumplir sus horas de trabajo no habiendo personal que pueda reemplazarlos en sus labores, en caso de calamidad doméstica. En general, no hay sobrecarga laboral y las horas extras de trabajo, se cancelan de acuerdo con lo estipulado en el Código del Trabajo. No existen procesos o políticas para evaluar ni autoevaluar (salvo lo exigido por el Ministerio del Trabajo) a los/as colaboradores/as en su desenvolvimiento laboral, ni para medir el orgullo por la organización, a menos que sea de manera subjetiva. Pero sí se realizan pequeños reconocimientos motivacionales (que son tomados más como parte de la motivación en el trabajo). En lo referente a autonomía, se da apertura para que el personal tome decisiones de la mejor forma, dentro de su puesto de trabajo.

Cabe recalcar que, si se mantienen evaluaciones de desempeño periódicas al personal, se ayuda al desarrollo individual; aumenta la productividad organizacional midiendo habilidades y capacidades, además de que el colaborador/a tendrá claro lo que se espera de su trabajo ayudando, al mismo tiempo al aumento del compromiso y motivación; se pueden prevenir posibles problemas (Buk, 2022).

Se puede establecer que, a modo de retroalimentación, es importante comunicar lo que se espera del trabajador/a, para que la situación sirva para obtener un mejor rendimiento laboral, como resultados de la evaluación y la autoevaluación.

En cuanto a la quinta dimensión se indagó acerca del **bienestar logrado a través del trabajo** (BLT), en que mide el estado psicológico de satisfacción de las necesidades en directa relación con los bienes que se han adquirido gracias a su trabajo y la forma de vivir. Se hallan las subdimensiones: identificación con la institución (orgullo por la institución, midiendo la identificación respecto de los objetivos de ésta y forma de contribuir con la imagen organizacional); beneficio del trabajo del ocupado para otros (se refiere a lo relevante que el trabajo otorga a otras personas y se evalúa mediante la percepción del/la colaborador/a sobre los beneficios); satisfacción por la vivienda (bienes adquiridos como resultado de su trabajo y que identifiquen la vivienda del/la trabajador/a. Se evalúa según la calidad de servicios básicos y las particularidades, desde la óptica del/la trabajador/a); medición de la salud y nutrición (conocer las condiciones psicológicas, físicas y sociales del personal para desenvolverse en el ámbito laboral; mide, por otro lado, la apreciación del/la trabajador/a acerca de la alimentación en cuanto a calidad y cantidad) (González et al, 2009).

Así, analizando las respuestas dadas en la entrevista realizada se conoce sobre ello de manera informal solamente, acerca de bienes adquiridos como resultado de la labor prestada a la institución. No hay políticas o cuestionarios de evaluación establecidos, que determinen la identificación con la institución. No se han implementado actividades a realizar a favor de la salud y bienestar integral, como las pausas activas. En cuanto al estado de salud: sí se realizan los exámenes ocupacionales, cada año, solicitados por el IESS; se afirma que no existe sobrecarga laboral ni estrés; hay establecidos ciertos beneficios para el personal como préstamos en caso de emergencia o contar con los servicios médicos y de laboratorio, en instituciones que mantienen convenios con la ONG y la atención con los médicos que prestan servicios a la institución, además de proporcionar almuerzo a todo el personal, sin costo para estos.

De acuerdo con Caraballo (2016), la salud de los trabajadores se relaciona directamente con el buen vivir y buena calidad de vida para poder rendir debidamente en el trabajo. Así cuidando la salud, se trabajará debidamente y con satisfacción en cualquier organización.

Sobre la sexta dimensión: **desarrollo personal del trabajador**, correspondiente a la apreciación que se tiene, de manera personal, por parte del trabajador acerca de los aspectos individuales laborales, relacionándose con las siguientes subdimensiones: logros (la idea de alcanzar lo que se desea, en cuanto objetivos institucionales, reconocimiento social, etc.); expectativas de mejoras (oportunidades de crecimiento respecto a lo laboral); seguridad personal (percepción de seguridad en lo laboral, conservando sus capacidades y el poder enfrentar circunstancias desfavorables) (González et al, 2009).

En la organización investigada se entiende que el desarrollo y crecimiento se relacionan con trabajo en equipo y comunicación. No se hallan acciones acerca de expectativas para ofrecer a los/as trabajadores/as, en cuanto logros o seguridad de mejoras, como ya se había explicado se trata de una institución pequeña. Expone Camones (2020) que las expectativas hacia el futuro son las que se pueden ofrecer a un/a trabajador/a para su crecimiento, lo cual a nivel personal es básico ante los deseos de una persona de crecer con el paso del tiempo y el aporte que pudiera dar a la organización, para que ésta crezca a la vez.

En cuanto a la dimensión **administración del tiempo libre** (referido a manera de disfrutar la vida fuera de horas laborales), cuyas subdimensiones son: planificación del tiempo libre (programación y disponibilidad del tiempo que se ocupa en actividades no relacionadas con trabajo) y equilibrio entre trabajo y vida familiar (tiempo suficiente para disfrutar de la convivencia con la familia, que no sea absorbido por lo laboral) (González et al, 2009).

En la presente organización se respeta plenamente esta segunda subdimensión, pues se cumple con el horario establecido por la normativa laboral, no se presenta la sobrecarga de trabajo justamente para que el/la

trabajador/a pueda disfrutar de la compañía de su familia. Al momento no están planificadas actividades para disfrutar de tiempo libre, llamadas de integración entre colaboradores/as, en horas no laborales; hasta el año 2019 sí existieron dichas actividades, pero no incluían a familiares por cuestiones financieras.

Es importante, atraer a los familiares de los/as trabajadores/as hacia la organización como modo de fomentar el sentido de pertenencia o identificación con la institución que, al mismo tiempo, se va a traducir en mejoras en el accionar de la entidad. Stevenazi (2018), indica la importancia de mantener este equilibrio, sintiéndose a gusto con la vida que se lleva sabiendo que es una meta en constante readaptación.

Una vez analizadas todas las dimensiones relacionadas con el bienestar integral, indagadas las acciones y/o programas existentes en la entidad sin fines de lucro, se deduce que existen principalmente acciones y buena voluntad para lograr alcanzarlas, pero en buena parte se requiere de la implementación y actualización de lo que poseen, pues de ello depende que se alcance el objetivo de mantener una buena calidad de vida laboral en su entorno.

Objetivo 3: Definir desde los propios actores y miembros del área de Talento Humano acciones enfocadas en mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar integral de los/as trabajadores.

De acuerdo con el grupo focal realizado a cinco colaboradores y miembro de talento humano, dan respuesta al presente objetivo.

La dimensión de soporte institucional, en la ONG de la ciudad de Guayaquil del sector salud, brinda todas las facilidades para que sus colaboradores desarrollen sus actividades diarias como equipamiento de bioseguridad e implementos básicos, de esta manera realizan su trabajo de manera adecuada. A pesar de contar con los soportes necesarios no existen procesos de evaluación que mida el desempeño de los colaboradores. Además, la organización es considerada un lugar saludable para trabajar porque hay compañerismo, se ha reducido los accidentes de trabajo, bajo ausentismo, no

hay rotación de personal, según, Clúa, y Aguilar, (1998), refiere que el soporte institucional en el trabajo juega un papel importante para que los miembros de una organización cuenten con las condiciones óptimas para el desarrollo de sus actividades y el logro de sus objetivos personales, profesionales y organizacionales, así mismo a la calidad de vida en el trabajo la relacionan con el bienestar que surge entre la carga de trabajo y los recursos disponibles para atender estas demandas.

Por lo tanto, se puede decir que la ONG en estudio no cuenta con procesos de mejora continua y manuales - procedimientos específicos, así como es necesario una mayor supervisión con la respectiva retroalimentación a los colaboradores, no tiene dentro de sus políticas y acciones una cobertura a todas las dimensiones que integran el soporte institucional, como procesos de trabajo, supervisión laboral, evaluación del trabajo, oportunidades de promoción.

Debe señalarse que la seguridad en el trabajo desde la gestión de talento humano promueve espacios seguros otorgando los EPP y educando al colaborador en el uso de los mismo, sus remuneraciones y sus aportaciones al IESS son pagadas puntualmente, además fomentan una cultura preventiva a través de capacitaciones, educando y creando conciencia sobre los peligros que están expuestos, de esta manera minimizan los riesgos, según Walton (1975) refiere que la calidad de vida laboral es un proceso de humanización del lugar de trabajo, argumentando que sus factores clave son salarios justos, condiciones seguras y saludables en el trabajo, y sentido de pertenencia e integración social dentro de una organización.

Por lo tanto, la ONG en estudio no cuenta con innovación tecnológica, así como es necesario evitar acciones peligrosas en las áreas de trabajo, y utilizar el equipo completo de protección personal otorgado por la organización, no tiene dentro de sus políticas y acciones una cobertura a todas las dimensiones que integran la seguridad en el trabajo, como los derechos contractuales no cuentan con planes de retiro y capacitación en el trabajo.

En este sentido se comprende que la Integración al puesto de trabajo desde la gestión de talento humano, el proceso de selección consiste en tener una entrevista con jefe de talento humano, de ahí es derivado a psicología y por último es entrevistado por el director médico, una vez que ingresa a la organización la manera de socializar el nuevo ingreso es realizar un recorrido por las instalaciones y presentarlo, donde es acogido y bien tratado por sus compañeros, según Palaci y Peirò (1995), es importante que la empresa preste la debida consideración y planificación a la incorporación de nuevos empleados. Estos beneficios se traducen en menores tasas de abandono y rotación, reduciendo así los costos de selección, capacitación, etc. Asimismo, la correcta integración en una empresa puede verse como un factor motivador y gratificante para los empleados.

Cabe resaltar que la ONG en estudio no cuenta con un proceso de inducción establecido con sus respectivas políticas, y no existe socialización de nuevas vacantes a la organización, esto motivaría al personal, además es necesario delegar un líder por área para que guiase al nuevo ingreso sobre sus funciones y actividades a realizar, no tiene dentro de sus políticas y acciones una cobertura a todas las dimensiones que compone la integración al trabajo, como pertinencia y motivación.

Y tomando en consideración el párrafo anterior, la satisfacción por el trabajo de los colaboradores de la ONG consiste en tener horarios y turnos flexibles sobre todo en el área técnica, mas no para el área administrativa, un plus para la organización es ese prestigio institucional con el que cuentan, según Robbins (1996) indica que el factor más importante que conduce a la satisfacción laboral es un trabajo emocionalmente gratificante, salarios justos, condiciones de trabajo favorables, compañeros. Por otro lado, el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados incluye satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo, y satisfacción y rotación.

Por lo tanto, la ONG en estudio no cuenta con un programa de incentivos para elevar el nivel de satisfacción de los colaboradores, tampoco hay capacitaciones constantes. La satisfacción laboral no solo es la garantía del bienestar laboral de los trabajadores, también que repercute en la

productividad y el rendimiento. No tiene dentro de sus políticas y acciones una cobertura a todas las dimensiones que integran la satisfacción en el trabajo, como dedicación al trabajo y reconocimiento por el trabajo.

La siguiente subcategoría es el bienestar logrado a través del trabajo desde la gestión de talento humano, cuenta con beneficios para los colaboradores como la alimentación, la movilización y horarios flexibles para el grupo de sala, a nivel de salud cuentan con convenio con laboratorio clínico, no solo para el colaborador, sino también se da este beneficio a sus familiares, prestamos por calamidad doméstica con ciertas restricciones, beneficio para capacitación, la organización subsidia un 60% y el 40% lo cubre el colaborador (área de salud), según Sifuentes, Ortega , & Gonzales (2012) refiere que los empleados que sienten una buena calidad de vida en el trabajo, que se sienten atendidos y saben que sus necesidades son importantes, son más saludables y tienen menos ausentismo e incrementa el compromiso organizacional y la motivación, resultando en una mayor productividad.

Por lo tanto, la ONG en estudio no cuenta con acciones de motivación, con horarios flexibles ni movilización para el área administrativa, no hay capacitaciones ni desarrollo. No tiene dentro de sus políticas y acciones una cobertura a todas las dimensiones que integran el bienestar logrado en el trabajo, como falta de beneficios del trabajo.

Importa y por muchas razones el desarrollo personal del trabajador, en la ONG en estudio no hay posibilidad de promoción interna, no existe ascenso profesional, pero en el caso del personal de servicios varios que estudia cursos de enfermería tienen la oportunidad de cambiar de partida a auxiliares de enfermería, pero hasta ahí llega, cabe indicar que en la organización si existe la autonomía, toma de decisiones desde cada cargo, según Madero (2009) indica que cuando los empleados encuentran oportunidades de avance y crecimiento profesional dentro de la empresa, definitivamente se sentirán más felices, trabajarán juntos por más tiempo y contribuirán a los resultados organizacionales.

Por lo tanto, la ONG en estudio no cuenta con programas de capacitación para sus colaboradores, ni programas de estudio que impulsen al mismo a querer estudiar, no hay un fondo que sea destinado para el crecimiento y desarrollo de sus empleados. Dentro de sus políticas y acciones no cuenta con una cobertura a todas las dimensiones que integran el desarrollo personal del trabajador, como falta de expectativas de mejora y seguridad personal.

Por último, la subcategoría administración del tiempo libre en la ONG en estudio, existe falta de acciones para prevenir el presentismo y mantener motivado al personal, y tener acercamiento sin invadir su privacidad y mostrar preocupación por su estado de ánimo, estrés y falta de concentración al realizar sus actividades diarias, el colaborador tiene la apertura de poder acercarse al área de salud, psicología o talento humano para dar a conocer su situación problema, así como hay falta de motivación para promover el compromiso en las actividades diarias, el colaborador se ve perjudicado por factores extralaborales como familia, amigos, etc y que afecta el ambiente laboral y condiciona su calidad de vida laboral, según López, Mangas, Fernández, & Palomo (2010) señalan que las prácticas bien diseñadas y efectivas de equilibrio entre el trabajo y la vida personal pueden mejorar la productividad y el éxito organizacional, al mismo tiempo que promueven el compromiso de los empleados y la satisfacción personal. Estas prácticas son buenas no solo para los empleados, sino también para la rentabilidad de la organización.

Por lo tanto, en la organización no se reconoce las señales del presentismo, que pueden ser ocasionadas por falta de un equilibrio familia – trabajo, además no existen acciones para detectar que el personal no esté comprometido, siendo necesario fomentar una cultura de dialogo e implementar programas de bienestar que promuevan una vida saludable. Dentro de sus políticas y acciones no cuenta con una cobertura a todas las dimensiones que integran administración del tiempo libre, como el equilibrio entre trabajo y vida familiar.

Tabla 18: FODA - CAME

D	DEBILIDADES	C	CORREGIR
	Falta de integración		Con mayor presupuesto y con voluntad de todos de participar en ello.
	Falta de motivación a los trabajadores		Hacer una política de incentivos, formas de incentivar más el trabajo.
	Falta de infraestructura		Nuevas instalaciones (la más difícil de resolver); remodelaciones.
	Falta de tecnología más avanzada, en área administrativa para reducir la papelería		Con mayor presupuesto.
	Falta de comunicación asertiva, oportuna y eficaz, que ayude al desenvolvimiento en el trabajo, resolver conflictos		Si mejora la comunicación, mejorará la integración. Crear un grupo de WhatsApp formal, sólo para personal de Sala y comunicar los pormenores que ocurran en Sala, evitando malestares. Aprovechar la tecnología.
Miedo a crecer. Salir de la zona de confort, del punto de equilibrio. Arriesgar más allá del punto de satisfacción.	Arriesgarse a crecer.		
A	AMENAZAS	A	AFRONTAR
	Atrasos en pagos por servicios de diálisis		Austeridad en gastos innecesarios.
	Competencia de otros centros de diálisis		Captación de nuevos pacientes derivados de IESS. Conservar el servicio brindado con buen trato al paciente, cumplimiento efectivo del tratamiento ofrecido y entrega de medicación, acorde con la normativa de MSP.
	Restricción de acceso a servicios externos, por parte de MSP o IESS		Publicidad hablada: recomendación de un paciente a otro y familiares sobre bondades de la organización. El prestigio de la fundación, de sus años de servicio. El ser ONG es sinónimo de humanidad, solidaridad, bondad hacia el paciente, buena atención, no explotar económicamente al usuario del servicio. Fomentar charlas y capacitaciones para aprender a cuidarse de manera personal. La seguridad de la policía, sobre todo en la noche o al amanecer.
Incremento de actos delictivos			
F	FORTALEZAS	M	MANTENER
	Seguimiento de protocolos institucionales y estatales.		Socializar esos protocolos y normativas, sus actualizaciones a toda la institución. Dar a conocer los servicios que se dan. No dejar de incluirlo en la inducción al nuevo personal.
	Presupuesto riguroso para solventar remuneraciones y pago a proveedores.		Mantenerse con los mismos lineamientos financieros
	Poseer personal altamente calificado.		Motivar al personal para la preparación continua, incentivarlo para actuar con más ánimo. Evaluación al personal.
	Los años, estatus, trayectoria y el prestigio que tiene la institución en atención a pacientes renales.		No cambiar y reforzar las cualidades del personal y prevaleciendo en el nuevo personal dichas cualidades.
Atención con calidad, calidez y solidaridad al paciente.	Charlas para el personal motivacionales, charlas de relaciones interpersonales, de atención al cliente		
O	OPORTUNIDADES	E	EXPLOTAR
	Crecer en ámbito de consulta externa, expandir los servicios (laboratorio, farmacia).		Potenciarlo a todo nivel: redes sociales, medios de comunicación.

Respondiendo al Objetivo General planteado: “Analizar las condiciones de la calidad de vida laboral de los/as colaboradores/as que trabajan en una ONG, de la ciudad de Guayaquil, con el fin de proponer acciones desde el Departamento de Talento Humano enfocadas al bienestar integral”, en la presente investigación se determinó que el nivel de satisfacción de la calidad de vida laboral en la organización es de 69,07 ubicándose en un grado de satisfacción alto, ya que se encuentra dentro del rango de 61 – 99. Sin embargo, hay que resaltar que se encuentra cercano al límite inferior, con posible riesgo de descender al nivel de satisfacción media.

Por otra parte, tiene entre sus fortalezas el Bienestar logrado y la integración al puesto de trabajo, constituyendo sus dimensiones con niveles de satisfacción más altos. Asimismo, entre las dimensiones a mejorar se encuentran Seguridad en el trabajo y Desarrollo personal del trabajador.

Las acciones propuestas para mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar integral de los/as colaboradores/as, se originaron desde los propios actores y miembros del área de Talento Humano reflejadas a través del FODA-CAME, las cuales han sido recogidas y expuestas en el capítulo correspondiente a Sugerencias, de este trabajo investigativo.

CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. CONCLUSIONES GENERALES.

* El presente trabajo investigativo se realizó con la finalidad de medir la calidad de Vida en el Trabajo, de los trabajadores/as que laboran en una organización sin fines de lucro, en el área de salud, de la ciudad de Guayaquil con la finalidad de medir las condiciones en que efectúan su trabajo y la percepción que ellos tienen acerca de su ambiente de trabajo. Se utilizaron técnicas apropiadas como entrevista, grupo focal y encuesta basada en el Cuestionario CVL Gohisalo, que mide un número de siete dimensiones, válida para aplicarse en el contexto ecuatoriano, al haber sido creada en un país afín en cultura e historia (como ocurre con México) y para medir la CVT en trabajadores/as que pertenezcan al área de salud (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010). Hay aspectos importantes de destacar y que se confirmaron en este caso, como ha ocurrido en otros estudios:

* Existe una mayor prevalencia de mujeres, en el personal que labora en la ONG y se corrobora lo encontrado en diferentes estudios en que, en el área de salud, la mayor parte son mujeres. Es más, también se evidencia una mayor satisfacción en el trabajo de parte del género femenino, pudiendo deberse a que podrían tener menores expectativas hacia el trabajo o mayor pasividad para demostrar insatisfacción o bien, podrían tener mayor valoración al hecho de tener un trabajo (Grijalva et al, 2017).

* La mayor satisfacción en el trabajo la tienen los más jóvenes y mayores de 61 años, pudiendo deberse al deseo de aprendizaje y experiencia y, en los mayores de 61 años, infiriéndose que se deriva de una mayor adaptabilidad al puesto de trabajo y un enfoque más objetivo de éste.

De acuerdo con los años de servicio, el grupo mayoritario se encuentra laborando entre 1 y 10 años, evidenciándose que la mayor estabilidad laboral se puede deber a una mayor satisfacción en el trabajo, o bien, orgullo de pertenecer a la organización, entre otras consideraciones.

De acuerdo con las áreas de trabajo se ha identificado que existen diferencias en la percepción de calidad de vida, según el nivel educativo al que pertenece, reflejándose el área administrativa con mayor nivel de satisfacción.

- En el análisis general de resultados, estos arrojaron que las siete dimensiones medidas se encuentran en el rango correspondiente a satisfacción alta (con puntuación T entre 61 a 99), sin embargo las dimensiones soporte institucional para el trabajo (su puntuación T se encuentra en 66,57), seguridad en el trabajo (su puntuación T es de 62,33 siendo su puntuación una de las más baja de todas), desarrollo personal del trabajador (puntuación T de 61,38 siendo la más baja de todas), administración del tiempo libre (puntuación T de 69,49) y satisfacción por el trabajo (con una puntuación T de 69) a pesar de hallarse, de acuerdo a la puntuación T, en el rango de satisfacción alta se encuentran, al mismo tiempo, por estar cercanos al límite inferior, en un área de riesgo y posible descenso a satisfacción media.
- Las puntuaciones más altas corresponden a integración al puesto de trabajo (puntuación T es de 74,2), bienestar logrado a través del trabajo (puntuación T de 80,45 siendo la de más alto puntaje).
- Se concluye que, a pesar de encontrarse con una puntuación T promedio de 69,07, existen ciertas falencias especialmente en lo relacionado con las dimensiones como seguridad en el trabajo y desarrollo personal que tienen las menores puntuaciones, debiendo mejorar en ciertos aspectos de las demás dimensiones. Estas apreciaciones fueron confirmadas en la entrevista a la jefa de Talento Humano y en el grupo focal realizado con colaboradores/as de la institución. Asimismo, al indagar sobre las acciones y/o programas que existan en la organización enfocados hacia el bienestar de sus colaboradores/as, éstas existen, pero en buena parte necesitan actualizarse y otras, crearse para poder alcanzar el objetivo de tener una buena calidad de vida laboral para ese personal.
- La realización del grupo focal con un grupo de colaboradores/as, resultó muy enriquecedora pues se cumplió el objetivo de definir las acciones para mejorar en calidad de vida laboral y bienestar integral, producto de los propios actores de la organización el mismo que se

plasma en las recomendaciones que se vierten en este trabajo de integración curricular.

- Se evidenció apertura de parte de los superiores jerárquicos de la organización para implementar las recomendaciones salidas de los propios actores para realizar un trabajo productivo, saludable, eficiente con un equipo de trabajo altamente calificado, que se sienta satisfecho y motivado, lo cual redundará en una atención de alta calidad al usuario, reforzando el prestigio que ha logrado tener la institución a través de los años de servicio en salud en cuanto calidez, calidad, solidaridad.

5.2. RECOMENDACIONES GENERALES.

De acuerdo con los resultados obtenidos, una vez que se aplicaron los respectivos instrumentos, se puede recomendar a la institución estudiada, a modo de sugerencias, que se revisen, reexaminen y actualicen políticas, protocolos y prácticas de la organización para identificar los puntos exactos de insatisfacción del personal que labora en la entidad, distinguiendo entre satisfacción según las características que posea el puesto de trabajo y las características del contexto organizacional.

Toda actividad referente al manejo del talento humano de la institución debe ser planificada y coordinada por el área de talento humano.

Analizar el tipo de liderazgo que se maneja en la organización pues, al decir de Bizneo (2021): “un buen líder analiza las habilidades de cada uno de sus colaboradores para aprovecharlas y fomentar el crecimiento y objetivos de la organización y según el grado de satisfacción que ellos/as tengan, se verá reflejado en la superioridad que representa la institución. El líder escucha, motiva y dirige”.

La dimensión de seguridad en el trabajo debe ser evaluado en el marco de la planificación de la jubilación y como eje principal, conocer cuáles son las expectativas y necesidades de los trabajadores en edad de jubilación, se deben desarrollar programas para trabajadores en edad de jubilación. Los planes a desarrollar, que le permitirán vivir esta etapa de su vida de manera productiva y sobre todo sin comprometer su calidad de vida en general en los aspectos económico, físico, psicológico y familiar, y dotar a los trabajadores de las herramientas necesarias para su cumplimiento.

Y además los planes de capacitación y/o actualización, no deben ser generalizados, se puede diagnosticar por áreas, e identificar cuáles son las necesidades específicas. Dependiendo de esta identificación y de la intensidad requerida, podrá optar por celebrar convenios con instituciones educativas, seminarios, foros, diplomados o congresos que permitan a los empleados adquirir los conocimientos necesarios y de esta manera que los

incorpore al trabajo que realiza, con la finalidad también de fortalecer las habilidades y capacidades y generar la autosuperación.

En cuanto al Desarrollo personal, ayudaría que la organización expanda sus servicios y mantenga la esencia de una ONG (humanidad, solidaridad, bondad hacia el paciente, conservar la atención con calidad y calidez y solidaridad al paciente).

Permitir la innovación tecnológica y creatividad, paso a paso, en la medida de sus posibilidades, para mantenerse como entidad de salud de punta.

En la dimensión de soporte institucional, el trabajo debe realizarse en base a la evaluación del desempeño, por lo tanto, el empleador debe retroalimentar en base a los resultados obtenidos a los pocos días de haber sido realizado y por ende establecer compromisos organizacionales. Esto permite que el empleado sepa claramente cómo ha sido evaluado y en qué funciones debe mejorar su desempeño en el plazo acordado.

Al efectuar cambios o establecer nuevas metas u objetivos, dar a conocer resultados de ciertos programas efectuados en la organización, se debe generar un sistema de comunicación interna eficiente, mediante el cual se socialice a los/as trabajadores/as los cambios a implementar, objetivos a lograr para que se trabaje de acuerdo con ellos y evitar perjudicar el desenvolvimiento del mismo. Luego de este proceso es recomendable la retroalimentación con la finalidad de tener procesos eficaces y efectivos.

Actualizar y socializar los manuales o protocolos de cada puesto de trabajo, además de la entrega de una copia del Reglamento Interno de Trabajo institucional en un afán de mantenerlos informados acerca de reglas y valores institucionales. Al ingreso de un/a colaborador/a se aconseja una inducción integral, que incluya estos procedimientos.

Otro tema importante en la dimensión de satisfacción por el trabajo es el reconocimiento a los logros, la organización debe trabajar este aspecto, por lo tanto, se hace necesario anunciar que se pretende destacar la labor de los colaboradores que lo han hecho razonablemente bien, para establecer el

proceso a realizar, se deben reunir candidatos, condiciones y, por supuesto, cuál será el beneficio o incentivo si es acreedor del reconocimiento, y ser publicado en las redes sociales.

La Integración al puesto de trabajo, se debe fortalecer mediante talleres la estimulación del trabajo en equipo, cuyo objetivo sea robustecer la unión del grupo de trabajadores/as y resolución pacífica de los conflictos que se presentaren.

En el Bienestar logrado a través del trabajo, se debe buscar la implementación de programas, bajo los lineamientos establecidos por la entidad, para mantener pausas activas dentro de la organización, siguiendo la ruta de todo establecimiento saludable.

En la Administración del tiempo libre, se propone retomar la planificación de paseos, u otras prácticas que sugieran los colaboradores/as o alguna actividad deportiva de carácter integrador para el personal y, de ser posible, que puedan incluirse en ellas a los familiares cercanos de cada colaborador/a. esto forjará mayor pertenencia con la institución.

REFERENCIAS

- Abouzeid, G. y López, M. (2020). Consecuencias de los factores psicosociales en la calidad de vida laboral. *Revista científica de enfermería*, (19), 24-39. Disponible en: <https://recien.ua.es/article/view/2020-n19-consecuencias-de-factores-psicosociales-en-calidad-de-vida-laboral>
- Abril, J. y García, F. (2017). *Calidad de Vida de los Trabajadores de la salud. Los casos de México y Chile*. (Tesis de grado especialista en Gerencia de Instituciones de Seguridad Social en Salud). Universidad Santo Tomás, Bucaramanga.
- Alalù, L. (2016). La importancia de la calidad de vida en el trabajo. Corresponsables Fundación. Perú. Disponible en <https://www.corresponsables.com/actualidad/la-importancia-de-la-calidad-de-vida-en-el-trabajo#:~:text=La-calidad-se-vida-en-el-trabajo-se-refiere,claro-esta-a-la-eficiencia>
- Alderfer, C. P. (1972). Existencia, relación y crecimiento: necesidades humanas en entornos organizacionales. Prensa libre. New York.
- Alves, D., Yeda Cirera, O., & Giuliani, A. (2013). Invenio. Obtenido de vida con calidad y calidad de vida. Disponible en: [https://C:/Users/gaby/Dropbox/PUCE-8vo-semester/seminario-de-titulacion/PDF/DialnetVidaConCalidadYCalidadDeVidaEnElTrabajo-4237669\(1\).pd](https://C:/Users/gaby/Dropbox/PUCE-8vo-semester/seminario-de-titulacion/PDF/DialnetVidaConCalidadYCalidadDeVidaEnElTrabajo-4237669(1).pd)
- Amoros, E. (2007). Comportamiento Organizacional. Lambayeque
- Arenas, M., Ripoll M. y Yáñez, R., (2010) El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Universidad Concepción Chile.
- Arias, A. y Pesántez, L. (2011). *Propuesta de modelo de gestión para las ONG (Organizaciones no Gubernamentales) sin fines de lucro, enfocado en el ámbito del desarrollo, educación y servicio social, en la provincia del Azuay*. (Tesis de grado Ingeniería Comercial). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca
- Arias-Galicia, F. (2000, octubre). El compromiso personal hacia la organizacional y la intención de permanencia: Factores para su

- incremento. México, UNAM. Recuperado:
<http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Arnold Cathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta de Moebio*, 2-12. Obtenido de Universidad de Chile.
- Aspeé, J. (2015). Sustento para el Trabajo Social en la Gestión de Recursos Humanos. *Rumbos TS*, X(11), 86-95 Disponible en <https://biblat.unam.mx/hevila/RumbosTS/2015/no11/7.pdf>
- Baiges, Siscu, 2002. ONGD. *Historia, aciertos y fracasos de quienes quieren ayudar al tercer mundo*, Ed. Plaza & Janés Editores, Barcelona (España)
- Baitul, M. (2012). Factores que afectan la calidad de vida en el trabajo: Revista global de investigación empresarial y de gestión. 12(18).
- Barranco, C. (2002a). *La Calidad percibida en Centros de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica de Tenerife. Un enfoque integrado de la Calidad de Vida, Calidad de Servicio y Calidad de Vida Laboral*. Tenerife: Cabildo de Tenerife.
- Barranco, C. (2004). *La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada*. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf
- Basantes, M. (2017). *Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos para la empresa Marriott S.A.* Disponible en <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8059/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-4.pdf>
- Bertalanffy, L. (1968). Teoría General de los Sistemas. Obtenido de <http://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wpcontent/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- Bertalanffy, L. (1998). *Teoría General de los Sistemas: Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Segunda Edición. México: Fondo de Cultura Económica. 312 p.
- Brancato, B. y Juri, F. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.

- Buk. (2022). *Por qué es importante evaluar el desempeño laboral en tu empresa?* Disponible en <https://www.buk.cl/blog/por-que-es-importante-evaluar-el-desempeno-laboral-en-tu-empresa>
- Burbano, D. (2018). *Proyecto de retiro productivo para los colaboradores de EP Petroecuador*. (Tesis de maestría). Universidad Internacional SEK, Quito.
- Caicedo, H. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: metaanálisis. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 11(2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5604/560460636002/560460636002.pdf>
- Calles, M. (2022). La importancia del sentido de pertenencia en una empresa. *efe.gcefe.com*. Recuperado de <https://grupoconsultorefe.com/recursos/articulo/la-importancia-del-sentido-de-pertenencia-en-una-empresa>
- Camones, J. (2020). *Expectativas e importancia laboral*. Disponible en <https://es.linkedin.com/pulse/expectativas-e-importancia-laboral-jhon-camones-huerta>
- Caraballo, J. (2016). La Salud de los Trabajadores y las Trabajadoras y la cuestión de la integralidad. *Salud de los trabajadores*, 24(2). Disponible en http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382016000200001
- Carrillo, C.; Solano, M.; Martínez, M. y Gómez, C. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am.Enfermagem*, 21(6), 1314-20. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/rlae/a/85yGSQBhsgmBGRSRMf6kVBt/?lang=es&format=pdf>
- Camacaro, P. (2010, marzo). Abordaje conceptual de calidad de vida en el trabajo. Venezuela: Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada. Disponible en <https://www.researchgate.net/publication/46562438>
- Castellano, C. y López, E. (2020). Estudio comparativo de los componentes de la calidad de vida laboral. *Visión de Futuro Año 18*, 25(1), 75-90. Disponible en:

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082021000100003&lang=es

- Castro, G.; Camacho, D. y Prado, J. (2020). El autorreconocimiento étnico como determinante en la satisfacción laboral: un estudio empírico para Santiago de Cali, 2013. *Revista de Ciencias Económicas*, 38(2), 44-70. Recuperado de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/41563-Texto-del-articulo-172552-2-10-20210520.pdf>
- Castro, P.; Cruz, E.; Hernández, J.; Vargas, R.; Gatica, L. y Tepal, I. (2018, diciembre). Una perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(6), 118-128. Disponible en <http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>
- Cedeño, S. (2021). Calidad de vida en el trabajo de enfermería en el escenario pre y post pandemia. *Revista Recién*, 10(3). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/112>
- CEPAL, (2019). Inclusión social y laboral. Recuperado de https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/mesa_1_s_cecchini.pdf
- Clúa JL. y Aguilar, C. (septiembre, 1998). La calidad de vida profesional y el orgullo de trabajar en la sanidad pública. España: Sociedad española de familia y comunitaria. Vol. 22 N° 5, pp308-314. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/ararticulo?Codigo892789>
- Chamorro Arrieta, A. P. (2015). Desarrollo a escala humana: óptica de vida de tres individuos con discapacidad. *Equidad & Desarrollo*, (24), 185-210.
- Chaparro, M., y Urra, M. (2013). Trabajo Social en la gestión del talento humano: de lo operativo a lo estratégico. *Revista Perspectivas*, 145-157
- Chaparro, M., y Urra, M. (2014). Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano. *Revista Dialnet*, 27-44.
- Chiang, M., Hidalgo, J. y Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. Disponible en [file:///C:/Users/usuario/Downloads/5033-Texto-del-articulo\(anonimizado\)\(obligatorio\)-36240-2-10-20210923.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/5033-Texto-del-articulo(anonimizado)(obligatorio)-36240-2-10-20210923.pdf)

- Chiavenato, I. (1994). *Administración de los Recursos Humanos*. Colombia. Editorial: McGraw-Hill.
- Chiavenato, H. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F., México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F., México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, H. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F., México: Mc Graw-Hill.
- Código del Trabajo*. (2005). H. Congreso Nacional. Registro oficial #167, de 16 de diciembre del 2005. Recuperado de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Codigo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución República del Ecuador [CRE]*. (2008). Asamblea Nacional. Registro Oficial #449, de 20 de octubre/ 2008. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores. (2004). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo [Decisión del Acuerdo de Cartagena #584]*. Registro Oficial Suplemento #461, de 15 de noviembre del 2004. Recuperado de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/decision-584.-instrumento-andino-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.pdf?x42051>
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y gestión*, 45(1), 58-81. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Daft, L. (2004) *Administración*. Sexta edición. Thompson.
- Díaz, L. (2013). *Como elaborar un informe social*. Disponible en <https://www.mitrabajoessocial.com/como-elaborar-un-informe-social-incluyemplantillas-muestra/>.
- Donawa, Z. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados de las organizaciones. *NOVUM. Revista de ciencias sociales aplicadas*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360738003/html/>

- Duro, A. (2005b). Calidad de vida laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Resultados preliminares. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. Serie Economía y Sociología, 56, 57-98.
- Espinoza, P. (2002). Calidad de Vida en el Trabajo, Percepciones de los Trabajadores. Santiago de Chile: En: Cuadernos de Investigación. Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios. Gobierno de Chile. Cuaderno Nro. 16.
- Euroinnova. International Online Education. (2022). *Administración del tiempo libre*. Disponible en <https://www.euroinnova.edu.es/blog/administracion-del-tiempo-libre#:~:text=La-administracion-del-tiempo-libre,oficios-laborales-ni-tareas-formativas>
- Fabara, G., Jaramillo, C. y Falcón, R. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato-Empresa Pública. *Digital Publisher*, 5(5), 77-89. Disponible en file:///C:/Users/usuario/Downloads/255-Articulo_manuscrito_ensayo-3134-1-10-20201031.pdf
- Fernández, L. & Javier, D. (2004). *Sistemas Organizacionales, Teoría y Práctica*. México.
- Fernández, J. (2017). Educación inclusiva. Construyendo caminos para avanzar. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 11(1), 1-3. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v11n1/a01v11n1.pdf>
- Ferreira, R. y Paulo, A. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Revista digital*, (11). Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/cadmin/n11/2314-3738-cadmin-11-3.pdf>
- Federación Internacional de Trabajo Social (FITS). (2004). Principios Éticos del Trabajador Social. Adelaida – Australia. P. 1-5.
- Fundación Universia. (2019). *¿Qué es el desarrollo personal y por qué es tan importante?* Disponible en <https://www.universia.net/ar/actualidad/orientacion-academica/que-desarrollo-personal-que-tan-importante-1166703.html>

- Galicia, S.; García, M. y Hernández, L. (s.f.). *La importancia del clima organizacional en la productividad de las empresas*. Disponible en <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica,com*, 12(16). Recuperado de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García, M.; González, R.; Aldrete, M.; Acosta, M.; León, G. y Pando, M. (2014). *Calidad de vida en el trabajo y estrés en personal administrativo de una Universidad Pública del Ecuador*. (Tesis de doctorado). Universidad Central del Ecuador, Quito.
- González, R.; Hidalgo, G. y Salazar, J. (2007). Calidad de Vida en el Trabajo: Un término de moda con problemas de conceptualización. *Psicología y Salud*, 17(1), pp. 115-123. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/291/29117113.pdf>
- González, R, Hidalgo, G, Salazar, J, y Preciado, M.L. (2009). Instrumento para medir la Calidad de Vida en el Trabajo CVT-GOHSALO. Ediciones de la Noche.
- González-Baltazar, R.; Hidalgo-Santacruz.; Salazar, J. y Preciado-Serrano, M. (2010, Abril/Junio). Elaboración y validez del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "cvt-gohisalo" *Ciencia & Trabajo* Vol. 12 N° 36, pp 332-340. Disponible en: http://works.bepress.com/jose_salazar/4/
- González, M. y Dardo, E. (2020). Calidad de vida en el trabajo de los médicos del Hospital Regional de Coronel Oviedo, Paraguay, 2018. *Rev. virtual Soc. Parag. Med. Int*, 7(2), 62-7. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/spmi/v7n2/2312-3893-spmi-7-02-62.pdf>
- Granados, I. (2011, diciembre). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *IIPSI*, 14(2), 271-276
- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C. y Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analitika, Revista de Análisis estadístico*, 13(1), 7-45. Disponible en

file:///C:/Users/usuario/Desktop/semestreb2021-vii-ts(2)/diseño-de-trabajos-academicos/material-0para-matriz-y-antecedentes/factores-asociados-a-la-satisfaccion-laboral.pdf

Grote, G. y Guest, D. (2017). El caso para revitalizar la investigación sobre la calidad de la vida laboral. *Relaciones humanas*. 70(2), 149-167. Disponible en <https://doi.org/10.1177/0018726716654746>

Gutiérrez, G. (2013), *Teoría General de Sistemas*. Universidad Santo Tomás. Bogotá.

Hagerty, B., Lynch – Sauer, J., Patusky, K., Bouwsema, M. y Collier, P. (1992). Sentido de pertenencia: Un concepto vital de salud mental. Disponible en <https://pdfs.semanticscholar.org/28c4/1fed7c49a0a8ed1c6c3a31b2bafd09bd538c.pdf>

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Disponible en <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista.pdf>

Jiménez, D. y Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34.

Levy, L., y Anderson, L. (1980). *La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida*. México: Manual Moderno.

Ley de Amparo Laboral de la Mujer. (1997). H. Congreso Nacional. Registro Oficial #124, de 6 de febrero de 1997. Recuperado de <https://audifirm.com/uploads/documento/9.66-Ley-de-amparo-laboral-de-la-mujer.pdf>

Ley de Seguridad Social. (2001). H. Congreso Nacional. Registro oficial #465, de 30 de noviembre del 2001. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf

Ley Orgánica de Servicio Público [LOSEP]. (2010). Asamblea Nacional. Registro Oficial #294, de 6 de octubre del 2010. Recuperado de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf

- Ley Orgánica de discapacidades.* (2012). Asamblea Nacional. Registro Oficial #796, de 25 de septiembre del 2012. Recuperado de https://oig.cepal.org/sites/default/files/2012_leyorg.dediscapacidades_ecu.pdf
- Ley Orgánica de Salud.* (2006). Ministerio de Salud Pública [MSP]. Registro Oficial Suplemento #423, de 22 de diciembre/2006. Recuperado de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/Ley-organica-de-salud4.pdf>
- Ley Orgánica para la Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar.* (2015). Asamblea Nacional. Registro Oficial #483, del 20 de abril del 2015. Recuperado de https://oig.cepal.org/sites/default/files/ecuador_-_ley_org._para_la_justicia_labora_y_reconocimiento_del_trabajo_en_el_hogar.pdf
- López, Aragón y Muñoz. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el Estado de Chiapas. *Rev. Fac. Med. Hum.* Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n2/2308-0531-rfmh-21-02-316.pdf>
- López, R., Mangas, L., Fernández, J., & Palomo, M. (2010). Escuela Universitaria de Estadística. Obtenido de https://www.ucm.es/data/cont/docs/85-2013-11-29-ct02_2010_polit_concil.pdf
- Lumbreras, Hernández, Méndez, y Cervantes. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud pública de México*, 62(1). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=90992>
- Madero, S. M. (2009). "Factores de atracción y retención del mercado laboral, para empleados potenciales". *Economía, Gestión y Desarrollo*. 7, 131–147. Disponible en https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1980698&pid=S0186-1042201000030000600016&lng=es

- Marín, R. (2009). *Indicadores subjetivos de bienestar versus indicadores objetivos de bienestar, una aplicación para el caso de las nacionalidades y pueblos del Ecuador*. (Tesis de maestría). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Ecuador. Disponible en <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2032/3/TFLACSO-2009RFMR.pdf>
- Matabanchoy-Tulcán, S.; Álvarez-Pabón, K. y Riobamba-Jiménez, O. (2019, mayo-agosto). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Max-Neef, M., Elizalde, A. y Hopenhayn, M (1996), Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro, CEPAUR - Fundación Dag Hammarskjöld, *Número Especial de Development Dialogue*, Uppsala.
- Mendoza, G. (2018). Importancia de la Calidad de Vida y la satisfacción laboral en las condiciones actuales de trabajo. *Revista Científica arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR"*, 1(2). Disponible en <https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/12/18>
- Mercado Común del Sur [MERCOSUR]. (2015). *Declaración Sociolaboral del MERCOSUR*. Recuperado de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/mercosur-2015.pdf>
- Mesén, R. (2014). *Calidad de Vida Laboral*. Disponible en <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v24n551999/art3.pdf>
- Mesén, R. (2014). Trabajo Social y Recursos Humanos. Disponible en <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v23n531998/art3.pdf>
- Milanés, Campelò, Pinheiro y Batista. (2021). Calidad de vida en el trabajo y salud pública: Estructura dimensional de una escala. *Revista electrónica trimestral de enfermería*, (6). Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v20n62/1695-6141-eg-20-62-453.pdf>
- Ministerio de Salud Pública [MSP]. (2019). *Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025*. Recuperado de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/Manual-de-politicas-final.pdf>

- Ministerio de Salud Pública [MSP]. (2021). Acuerdo Ministerial #AC-00030-2021. Manual “Ambientes de Trabajo Saludables – Agita tu Mundo”. Recuperado de <http://www.edicioneslegales-informacionadicional.com/webmaster/directorio/4S484.pdf>
- Ministerio del Trabajo [MDT]. (2017). Acuerdo Ministerial #MDT-2017-0135. *Instructivo para el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores públicos y privados*. Recuperado de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/10/Acuerdo-ministerial-MDT-2017-0135-1.pdf>
- Ministerio del Trabajo [MDT]. (2019). *Plan Estratégico Institucional 2019 – 2021*. Recuperado de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/Plan-Estrategico-2019-2021.pdf?x42051>
- Ministro de Trabajo y Bienestar Social. (1978). Acuerdo Ministerial #1404. Reglamento de los Servicios Médicos de las Empresas. Registro Oficial #698, de 25 de octubre /1978. Recuperado de <https://pymsservices.com/wp-content/uploads/2020/02/AM-1404-Reglamento-de-los-servicios-medicos-de-las-empresas-acuerdo-ministerial-1404.pdf>
- Ministro del Trabajo. (2017). Acuerdo Ministerial #82 / MDT-2017-0082. Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral. Registro Oficial #16, de 16 de junio/2017. Recuperado de <https://pymsservices.com/wp-content/uploads/2020/02/AM-82-Normativa-erradicacion-de-la-discriminacion.pdf>
- Ministro del Trabajo. (2006). Acuerdo Ministerial #398. Prohibida terminación de relación laboral a personas con VIH-SIDA. Registro Oficial #322, de 27 de julio/2006. Recuperado de <https://pymsservices.com/wp-content/uploads/2020/02/AM-398-Prohibido-terminacion-de-relacion-laboral-a-personas-con-VIH-SIDA.pdf>
- Ministro del Trabajo. (2020). Acuerdo Ministerial #MDT-2020-244. Protocolo de Prevención y Atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o
- Montoya, P., Bello, N. y Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(261). Disponible en https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2020000400004 toda forma de Violencia contra la Mujer en los

Espacios de Trabajo. Recuperado de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/2020-Acuerdo-Ministerial-Nro.-MDT-2020-8093244.pdf?x42051>

Muñoz, B. (2016). Equidad e Inclusión social: Superando desigualdades hacia sociedades más inclusivas (Archivo PDF). Recuperado de http://www.oas.org/docs/inclusion_social/equidad-e-inclusion-social-entrega-web.pdf

Naranjo, M. Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación* 33 (2). 2009: 153-170.

Novena Conferencia Internacional Americana. (1948). Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. Recuperado de <https://www.oas.org/es/cidh/mandato/documentos-basicos/declaracion-americana-derechos-deberes-hombre.pdf>

Organización de los Estados Americanos [OEA]. (1988). Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales [Protocolo de San Salvador]. (1988). Recuperado de <https://www.oas.org/es/sadye/inclusion-social/protocolo-ssv/docs/protocolo-san-salvador-es.pdf>

Organización de Naciones Unidas [ONU]. (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos. Recuperado de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Organización de Naciones Unidas [ONU]. (1976). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Recuperado de https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cescr_SP.pdf

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (1979). Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. Recuperado de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>

- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (1951). Convenio sobre igualdad de remuneración (C100). Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_107_es.pdf
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (1958). Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación) (C111). Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_108_es.pdf
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (1981). Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores (C155). Recuperado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (1981). Convenio sobre los trabajadores con responsabilidades familiares (C156). Recuperado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C156
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (1985). Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo (C161). Recuperado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C161
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (1998). Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento. Recuperado de <https://www.ilo.org/declaration/thedeclaration/textdeclaration/lang-es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2000). Convenio relativo a la revisión del Convenio sobre la protección de la maternidad. (C183). Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/genericdocument/wcms_114197.pdf
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2006). Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo (C187). Recuperado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C187

- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2000). Estrategia de promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y El Caribe. Recuperado de file:///C:/Users/usuario/Downloads/Estrategia-de-promocion-de-la-salud-en-los-lugares-de-trabajo-de-America-latina-y-el-Caribe.pdf
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. *International Journal of Morphology*. Disponible en <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palaci, F; Peiró, J. (1995). La incorporación a la empresa. Promolibro. Valencia
- Parra, D. y Vanda, A. (2020). Calidad de vida laboral y estrategias de mejora del trabajo de la enfermería docente. *Ciencia y enfermería*. Disponible en: <https://docplayer.es/114494-Trabajo-social-y-recursos-humanos.html>
- Patlán, J. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *CIENCIA ergosum: revista científica multidisciplinaria de la Universidad Autónoma del Estado de México*, 23(2), 121-133. Disponible <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-47106->
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v37n2/2011-7485-psdc-37-02-31.pdf>
- Peiró, J. y Co. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis
- Pichardo M. A. (1998). Evaluación del impacto social: La Calidad de Vida como última meta del desarrollo, en: PNUD Informe sobre desarrollo humano. Madrid España: Mundi-Prensa.
- Pineda, E. Alvarado, E. y Canales, H. (1994). Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud. 2da. Edición. OPS.
- Pinela, N. y Donawa, Z. (2019). Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional: una perspectiva desde las universidades. *Res Non Verba*, (2). Disponible en: <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/217>

- Pinzón, M. (2005). El papel de las ONG y sus alcances en la responsabilidad social empresarial *Revista Opera*, vol. 5, núm. 5, pp. 75-96 Universidad Externado de Colombia. Bogotá, Colombia
- Pozo C., Alonso E., Hernández S., y Martos Méndez, M. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones.
- Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (2018). *La importancia de la capacitación para las y los trabajadores*. Recuperado de <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es#:~:text=La-capacitacion-juega-un-papel,trabajo-que-se-les-encomienda>
- Progress Services. (2022). *Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales*. Recuperado de <https://progressservices.com.ec/programa-de-prevención-de-riesgos-psicosociales/#:~:text=En-todas-las-empresas-publicas, oportunidades-en-el-ambito-laboral>.
- QuestionPro. (2022). *Motivación laboral: Qué es y cómo impulsarla*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/motivacion-laboral/>
- Quintana, Sáez, Figueroa, García y Salazar (2016). Calidad de vida laboral de enfermeras de un hospital privado. *Revista de Ciencias Biológicas y de la Salud*. Disponible en: <https://biotecnia.unison.mx/index.php/biotecnia/article/view/226/183>
- Quiñonez, Canaval, y Alarcón. (2021). Instrumentos que miden la calidad de vida laboral del talento humano en salud: revisión integradora. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, (11). Disponible en: https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/7049/7153
- Quiroa, M. (2022). Bienestar laboral. *Economipedia.com*. Disponible en <https://economipedia.com/definiciones/bienestar-laboral.html>
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Cundinamarca, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).
- Raya, E. y Caparrós, N. (2013) Trabajo Social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. *Documentos de Trabajo Social*,

- 52, 338-356. Disponible en https://www.academia.edu/31415021/Esther_Raya_Diez_y_Neus_Caparras_CIVERA_Trabajo_social_en_las_relaciones_laborales_y_la_empresa_vias_para_el_emprendimiento
- Reglamento a la Ley Orgánica de Salud. Decreto Ejecutivo #1395. Presidencia de la República. (2008). Registro Oficial #457, de 30 de octubre/2008. Recuperado de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Reglamento-a-la-Ley-Organica-de-Salud.pdf>
- Robbins, S.P. y Coulter, M. Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1996.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional conceptos. Controversias y aplicaciones*. Mexico DF.: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15° Edición). México. Editorial: Pearson - Prentice Hall.
- Rodríguez, JM & Co. (1997). *El reto del trabajo en equipo*. Biblioteca IESE de Gestión de Empresas Barcelona, Ediciones Folio. S.A.
- Romero, L. (2016). Relaciones interpersonales y clima laboral de los colaboradores en la empresa minera construcción y transporte La Libertad SRL (MINCOTRALL) contrata de minera aurífera Retamas SA (MARSA) distrito de Parcoy-provincia de Pataz: 2016
- Rosada, P. (2012). Relación entre el rendimiento académico y la motivación de logro en los estudiantes de tercer y cuarto año de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional.
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 58, pp. 18. Disponible en http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2009_Salanova.pdf
- Salas, M., Basantes, Y., Zambrano, C., Matabanchoy, S. y Narváez, A. (2021). Concepciones sobre calidad de vida laboral en las organizaciones. *Informes Psicológicos*, 21(2), 209-227. Disponible en: <http://revistas.upb.edu.c/index.php/informepsicologicos/article/view/7215/6646>

- Salinas, P y Cárdenas, M. (2009). Métodos de investigación social. Ediciones Ciespal 52. Primera edición. Quito.
- Stevenazi, M. (2018). El equilibrio entre el trabajo y la familia, ¿es posible? Revista Amigos. Disponible en <https://www.udep.edu.pe/hoy/2018/04/el-equilibrio-entre-el-trabajo-y-la-familia-es-posible/>
- Szalai, A. (1980). El significado de la investigación comparada sobre la calidad de vida. En: A Szalai, & F. M. Andrews (Eds.), La calidad de vida. Estudios comparativos. Londres: Sage.
- Santiago, C. (2015). Calidad de vida laboral en un entorno COVID-19. Relación e impacto con respecto al desempeño organizacional. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (91). Disponible en: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/3050>
- Santiago-Torner, C. (2021). Calidad de vida laboral en un entorno Covid19. Relación e impacto con respecto al desempeño organizacional. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (91). Disponible en <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/3050>
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: McGraw-Hill.
- Secretaría Nacional de Planificación [SENPLADES]. (2021). *Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025*. Registro Oficial #544, de 23 de septiembre del 2021. Rescatado de <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/36483282/plan+nacional+de+desarrollo+2021-2025/2c63ede8-4341-4d13-8497-6b7809561baf>
- Secretaría Técnica de Drogas y Ministerio del Trabajo. (2017). Acuerdo Ministerial #1. Directrices Desarrollo Programa de Drogas en los Espacios Laborales. Registro Oficial Suplemento #937, de 3 de febrero/2017. Recuperado de <https://pymsservices.com/wp-content/uploads/2020/02/am-1-directrices-desarrollo-programa-de-drogas-en-los-espacios-laborales-SETED-MDT-2016-001-A.pdf>
- Segurado, T. A. y Agulló, T. (2002). Calidad de vida laboral, hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Sifuentes, G., Ortega, J., & Gonzales, I. (2012). Anfeca. Disponible en <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C12.pdf>

- Silveira, Penha, Mininel y Teixeira. (2019). Calidad de vida en el trabajo y perfil demográfico-laboral de la enfermería en unidad de urgencias. *Revista electrónica trimestral de enfermería*, (55). Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/1695-6141-eg-18-55-510.pdf>
- Soto, S. (2018). *Diseño de un Programa de Calidad de Vida Laboral para los colaboradores de una empresa que brinda servicios legales, en Quito.* (Tesis de grado Ingeniería Comercial). Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa.* Técnicas y procedimientos para desarrollar la Teoría Fundamentada. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Suescun, S., Sarmiento, G., Álvarez, L. y Lugo M. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia. *Revista Médica Risaralda* 2016, 22(1), 14-17. Disponible en <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/13631/8501>
- Travi, B. (2006). *La Dimensión técnico - instrumental en el Trabajo Social* (págs. 55-56). Buenos Aires.
- Universidad de La Rioja (UNIR). (2021). *Qué es clima laboral u organizacional y cómo fomentarlo?* Disponible en [C:/Users/usuario/Desktop/Semestre-B2021-VII-TS-\(2\)/material-internet-tesis/El-clima-laboral-u-organizacional,%C3%A9nqu%C3%A9-consiste-unir-Ecuador.html](C:/Users/usuario/Desktop/Semestre-B2021-VII-TS-(2)/material-internet-tesis/El-clima-laboral-u-organizacional,%C3%A9nqu%C3%A9-consiste-unir-Ecuador.html)
- Urra, M. (2012). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Hojas y Hablas*, (9), 91-96.
- Velásquez, F. (2000). EL enfoque de Sistemas y de Contingencias aplicado al Proceso Administrativo. *Estudios gerenciales*, 27-40
- Vélez, A., Loor, L. y Chávez, W. (2020). Trabajo social Laboral, una mirada desde el mundo contemporáneo. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales.* Disponible en <https://www.eumed.net/rev/cccss/2020/04/trabajo-social-laboral.pdf>
- Verdugo, M. A., Arias, B., Gómez, L. E y Schallock, R. L. (2009). *Escala Integral de Calidad de Vida.* Madrid: CEPE.
- Vicerrectorado de Investigación y Posgrado. (2017). *Dominios Institucionales.* Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:

<http://www.ucsg.edu.ec/wpcontent/uploads/investigacion/sinde/Dominios-lineas-de-investigacion.pdf>

Walton, R. (1975). Conciliación de conflictos interpersonales. Mexico: Fondo Educativo Interamericano

Wehmeyer, M.L. (1996). La autodeterminación como resultado educativo: ¿Por qué es importante para niños, jóvenes y adultos con discapacidad? (pp. 15-34). Baltimore, MD: Paul H. Brookes.

Wehmeyer, M.L. (2001b). Autodeterminación: Una visión de conjunto. En M.A. Verdugo, y F.B. Jordán de Urríes (Coords.) (1999), Hacia una nueva concepción de la discapacidad (pp. 113 – 133). Salamanca: Amarú.

ANEXOS

1.- Anexo 1: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carrera de Trabajo Social

Encuesta de Calidad de Vida Laboral dirigida a actores de la organización

Este cuestionario es una herramienta que ayudará a determinar las condiciones de la **CALIDAD DE VIDA LABORAL**, y conocer tu experiencia. Queremos saber en qué puntos se debe mejorar, para lograr el desempeño esperado.

No hay respuestas incorrectas, solo queremos saber tu experiencia. Todos los puntos de vista expresados serán válidos e interesantes, respetándose la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de las personas.

Objetivo de la encuesta: Identificar las condiciones de la Calidad de Vida Laboral de los/as colaboradores de las ONGs de la ciudad de Guayaquil, incluyendo la percepción que ellos/as tienen frente a las mismas.

DATOS PERSONALES:				
GÈNERO:	F	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
EDAD:	19 - 28 años	<input type="checkbox"/>	49 - 58 años	<input type="checkbox"/>
	29 - 38 años	<input type="checkbox"/>	59 - 68 años	<input type="checkbox"/>
	39 - 48 años	<input type="checkbox"/>	69 en adelante	<input type="checkbox"/>
AÑOS DE SERVICIO:	1- 10 años	<input type="checkbox"/>	31 - 40 años	<input type="checkbox"/>
	11- 20 años	<input type="checkbox"/>	41 o mas	<input type="checkbox"/>
	21 - 30 años	<input type="checkbox"/>		
CARGO:	_____			
AUTOIDENTIFICACIÒN ÈTNICA:	Mestizo	<input type="checkbox"/>	Blanco	<input type="checkbox"/>
	Indigena	<input type="checkbox"/>	Afroecuatoriano	<input type="checkbox"/>
	Montubio	<input type="checkbox"/>		



Las preguntas, reflejan el grado de satisfacción con respecto a los diferentes tópicos marcados y se contestan en una escala, que va del 0 al 4: 0 corresponde a nada satisfecho y 4 al máximo de satisfacción.

No	ITEM	0 Nada Satisfecho	1 Poco Satisfecho	2 Algo Satisfecho	3 Muy Satisfecho	4 Máximo de Satisfacción
1	Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro					
2	En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro					
3	Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro					
4	En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es					
5	Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo					
6	Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo					
7	El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo					
8	Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento					
9	El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito					
10	Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución					
11	Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)					
12	Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución					
13	Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es					
14	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es					
15	Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es					
16	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es					
17	Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es					
18	Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo					
19	Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores					
20	Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo					
21	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento					
22	Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es					
23	Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro					
24	El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es					



Las siguientes preguntas se contestan en escala de frecuencia y de acuerdo también a la perspectiva personal: 0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre.

No	ITEM	0 Nunca	1 Casi Nunca	2 Algunas Veces	3 Casi Siempre	4 Siempre
25	La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta					
26	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo					
27	Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo					
28	Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación					
29	Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas					
30	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales					
31	Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida					
32	Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales					
33	Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación					
34	Me siento identificado con los objetivos de la institución					
35	¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?					
36	Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo					
37	Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo					
38	Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias					
39	Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo					
40	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo					
41	Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros					
42	Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas					
43	Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas					
44	Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores					
45	Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades					
46	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área labora					
47	Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo					
48	Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas					
49	Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme					



0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre.

No	ITEM	0 Nunca	1 Casi Nunca	2 Algunas Veces	3 Casi Siempre	4 Siempre
50	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo					
51	En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción					
52	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes					
53	Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente					
54	Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo					
55	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo					
56	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia					
57	Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas					
58	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)					
59	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)					
60	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales					
61	En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)					
62	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos					

En este grupo de cuestionamientos se contesta el grado de acuerdo en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nada de acuerdo y 4 a totalmente de acuerdo.

No	ITEM	0 Nada de Acuerdo	1 Algo de Acuerdo	2 Bastante de Acuerdo	3 Muy de Acuerdo	4 Totalmente de Acuerdo
63	Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a curriculum y no a influencias					
64	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución					
65	Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación					
66	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios					
67	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución					
68	Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo					
69	Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento					
70	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales					
71	Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad					
72	Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma					



Por último, se marca el grado de compromiso también en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nulo compromiso y 4 a total compromiso

No	ITEM	0 Nulo Compromis	1 Bajo Compromis	2 Medio Compromis	3 Elevado Compromis	4 Total Compromis
73	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo					
74	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución					

Se agradece su colaboración en esta encuesta.

2.- Anexo 2: Entrevista



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carrera de Trabajo Social

Guía de entrevista con Director de Talento Humano

Objetivo de la entrevista:

Determinar las acciones y/o programas enfocados hacia el bienestar integral de los colaboradores, que se aplican en las ONGs desde la Gestión de Talento Humano.

Facilitadoras: _____

Fecha: _____

Lugar: _____

Hora de inicio: _____ Hora de fin: _____

Guía de preguntas:

- 1.- ¿Cómo identifican las oportunidades de mejora, para planificar estrategias de apoyo en el proceso de trabajo y para oportunidad de promoción?
- 2.- ¿Cuáles son las políticas, reglamentos y acuerdos institucionales que promueven la seguridad en el trabajo, tales como procedimientos de trabajo, salarios, insumos, derechos contractuales y capacitación en el trabajo?
- 3.- Desde la gestión del talento humano ¿Cómo se están impulsando equipos de trabajo saludables, motivado y realizados?
- 4.- ¿Qué mediciones se realizan en el año, relacionados con clima y bienestar laboral?
- 5.- ¿Qué acciones o programas enfocados hacia el bienestar integral realizan a favor de los colaboradores?
- 6.- ¿De qué forma se impulsa el desarrollo y crecimiento del Talento Humano, en la organización?
- 7.- ¿Qué acciones se plantean durante el año para fortalecer los vínculos familia-trabajo, y planificación del tiempo libre?

3.- Anexo 3: Grupo focal



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carrera de Trabajo Social

Guía de grupo focal con actores de la organización y miembros de Talento Humano

Objetivo del grupo focal:

Definir desde los propios actores y miembros del área de Talento Humano acciones enfocadas en mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar integral de los/as trabajadores.

Facilitadoras: _____

Fecha: _____

Lugar: _____

Hora de inicio: _____ **Hora de fin:** _____

Datos del grupo focal

Número de Participantes:

Áreas participantes:

Miembros de Talento Humano:


Guía de preguntas:

1. ¿Cuál es su percepción frente al soporte y facilidades que brinda la organización para poder desarrollar sus actividades? ¿Qué se podría incluir?
2. ¿Cómo describiría el nivel de supervisión que se maneja a diario? ¿Qué recomendarían?
3. ¿Qué procesos de evaluación de personal existen en la organización?
4. ¿Qué tiene en especial esta organización que la convierte en un lugar saludable para trabajar?
5. ¿De qué forma se puede promover a esta organización como un espacio seguro? ¿Cuentan con todos los equipos, insumos necesarios para prevenir accidentes de trabajo? ¿Qué faltaría?
6. ¿Qué acciones podrían aplicarse en la organización para prevenir accidentes de trabajo? ¿Cómo se fomenta una cultura preventiva en la organización?
7. Describa la inducción al puesto de trabajo ¿Qué acciones se aplican en la organización para hacer sentir acogido a los nuevos integrantes? ¿Por qué medios se socializa un nuevo ingreso?



8. Tomando en consideración la pregunta anterior, y pensando en su primera semana de trabajo en esta organización ¿Qué acciones ustedes recomendarían para que el nuevo colaborador se sienta bienvenido e informado?
9. ¿Qué acciones relacionadas al puesto de trabajo, conciliación familiar y metas personales podrían ejecutarse en la organización para elevar el nivel de satisfacción de los colaboradores?
10. ¿Cuáles son los beneficios especiales que tienen en la organización? ¿Qué se podría agregar?
11. ¿De qué manera se promueve la participación de los colaboradores en promociones internas?
12. ¿De qué forma se podría en la organización impulsar a que los colaboradores desarrollen su máximo potencial?
13. ¿De qué manera se podría fomentar la autonomía y toma de decisión en la organización? ¿Esto podría impulsar el rendimiento?
14. ¿De qué forma se impulsa o podría impulsar en la organización el alcance de sus metas personales y profesionales?
15. ¿Qué acciones se podrían aplicar en la organización para disminuir el presentismo?
16. ¿Cómo se podría promover compromiso y motivación en las actividades diarias?
17. ¿De qué manera la flexibilidad laboral promovería un mayor desempeño?

4.- Anexo 4: Consentimiento informado

 UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Carrera de Trabajo Social

Proyecto de investigación: "Condiciones de la calidad de vida laboral de los/as colaboradores que laboran en ONGs, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano en el año 2022"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Entiendo que este grupo focal es parte de una investigación, cuyo objetivo es: Definir desde los propios actores y miembros del área de Talento Humano acciones enfocadas en mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar integral de los/as trabajadores, como parte de un estudio de estudiantes de la carrera de Trabajo Social, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Se me ha explicado el propósito de este grupo focal y entiendo el contenido de la misma.

Entiendo que estoy participando libre y voluntariamente en este grupo focal sin ser obligado/a en cualquier forma a hacerlo, y que tengo el derecho de responder o no a determinadas preguntas y a negarme a participar, si así lo deseo. Entiendo que puedo detener este grupo focal en cualquier momento, y por ello no habrá sanción ni repercusión alguna.

Entiendo que mi identidad también se mantendrá estrictamente confidencial, al igual que toda la información aquí proporcionada, la cual será utilizada solo para fines de investigación académica.

Mediante esta declaración:

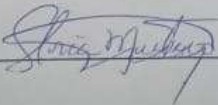
SI NO Acepto que se grabe este grupo focal

SI NO Acepto que se tomen fotos durante la misma

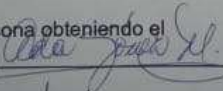
Aunque éstas no serán publicadas en ningún medio.

Entiendo, además, que mi nombre no se vinculará a la grabación ni a las fotos, y que nadie podrá vincularme a las respuestas que yo otorgue.

Nombre del/a participante: Gloria Montero Posligua

Firma del/a participante: 

Nombre de la persona obteniendo el consentimiento: ADA GONZALEZ MOLINA - DRANA LUETA ALDAS

Firma de la persona obteniendo el consentimiento:  - DRANA LUETA ALDAS

Fecha: 26/08/22



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Carrera de Trabajo Social

Proyecto de investigación: "Condiciones de la calidad de vida laboral de los/as colaboradores que laboran en ONGs, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano en el año 2022"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Entiendo que este grupo focal es parte de una investigación, cuyo objetivo es: Definir desde los propios actores y miembros del área de Talento Humano acciones enfocadas en mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar integral de los/as trabajadores, como parte de un estudio de estudiantes de la carrera de Trabajo Social, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Se me ha explicado el propósito de este grupo focal y entiendo el contenido de la misma.

Entiendo que estoy participando libre y voluntariamente en este grupo focal sin ser obligado/a en cualquier forma a hacerlo, y que tengo el derecho de responder o no a determinadas preguntas y a negarme a participar, si así lo deseo. Entiendo que puedo detener este grupo focal en cualquier momento, y por ello no habrá sanción ni repercusión alguna.

Entiendo que mi identidad también se mantendrá estrictamente confidencial, al igual que toda la información aquí proporcionada, la cual será utilizada solo para fines de investigación académica.

Mediante esta declaración:

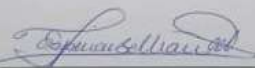
SI NO Acepto que se grabe este grupo focal

SI NO Acepto que se tomen fotos durante la misma

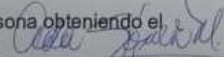
Aunque éstas no serán publicadas en ningún medio.

Entiendo, además, que mi nombre no se vinculará a la grabación ni a las fotos, y que nadie podrá vincularme a las respuestas que yo otorgue.

Nombre del/a participante: JOHN GUILLERMO ESPINAR BELTRAN

Firma del/a participante: 

Nombre de la persona obteniendo el consentimiento: ADA GOMEZ HERRERA - Diana Leizaola Dolas

Firma de la persona obteniendo el consentimiento:  - Diana Leizaola Dolas

Fecha: GUAYAQUIL, 26 DE AGOSTO DEL 2022



Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Carrera de Trabajo Social

Proyecto de investigación: "Condiciones de la calidad de vida laboral de los/as colaboradores que laboran en ONGs, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano en el año 2022"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Entiendo que este grupo focal es parte de una investigación, cuyo objetivo es: Definir desde los propios actores y miembros del área de Talento Humano acciones enfocadas en mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar integral de los/as trabajadores, como parte de un estudio de estudiantes de la carrera de Trabajo Social, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Se me ha explicado el propósito de este grupo focal y entiendo el contenido de la misma.

Entiendo que estoy participando libre y voluntariamente en este grupo focal sin ser obligado/a en cualquier forma a hacerlo, y que tengo el derecho de responder o no a determinadas preguntas y a negarme a participar, si así lo deseo. Entiendo que puedo detener este grupo focal en cualquier momento, y por ello no habrá sanción ni repercusión alguna.

Entiendo que mi identidad también se mantendrá estrictamente confidencial, al igual que toda la información aquí proporcionada, la cual será utilizada solo para fines de investigación académica.

Mediante esta declaración:

SI NO Acepto que se grabe este grupo focal

SI NO Acepto que se tomen fotos durante la misma

Aunque éstas no serán publicadas en ningún medio.

Entiendo, además, que mi nombre no se vinculará a la grabación ni a las fotos, y que nadie podrá vincularme a las respuestas que yo otorgue.

Nombre del/a participante: Rosa Isabella Plomin

Firma del/a participante: Rosa Isabella Plomin

Nombre de la persona obteniendo el consentimiento: ADA GOMEZ MOLINA - Diana Lucía Aldas

Firma de la persona obteniendo el consentimiento: Ada Gomez - Diana Lucía Aldas

Fecha: 26/8/2022



Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Carrera de Trabajo Social

Proyecto de investigación: "Condiciones de la calidad de vida laboral de los/as colaboradores que laboran en ONGs, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano en el año 2022"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Entiendo que este grupo focal es parte de una investigación, cuyo objetivo es: Definir desde los propios actores y miembros del área de Talento Humano acciones enfocadas en mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar integral de los/as trabajadores, como parte de un estudio de estudiantes de la carrera de Trabajo Social, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Se me ha explicado el propósito de este grupo focal y entiendo el contenido de la misma.

Entiendo que estoy participando libre y voluntariamente en este grupo focal sin ser obligado/a en cualquier forma a hacerlo, y que tengo el derecho de responder o no a determinadas preguntas y a negarme a participar, si así lo deseo. Entiendo que puedo detener este grupo focal en cualquier momento, y por ello no habrá sanción ni repercusión alguna.

Entiendo que mi identidad también se mantendrá estrictamente confidencial, al igual que toda la información aquí proporcionada, la cual será utilizada solo para fines de investigación académica.

Mediante esta declaración:

SI NO Acepto que se grabe este grupo focal

SI NO Acepto que se tomen fotos durante la misma

Aunque éstas no serán publicadas en ningún medio.

Entiendo, además, que mi nombre no se vinculará a la grabación ni a las fotos, y que nadie podrá vincularme a las respuestas que yo otorgue.

Nombre del/a participante: Julieth Carolina Rendon Toralbo

Firma del/a participante: 

Nombre de la persona obteniendo el consentimiento: ADA GOMEZ MORANA - DIANA LUISA ALBAS

Firma de la persona obteniendo el consentimiento:  - 

Fecha: 26-08-22



Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Carrera de Trabajo Social

Proyecto de investigación: "Condiciones de la calidad de vida laboral de los/as colaboradores que laboran en ONGs, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano en el año 2022"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Entiendo que este grupo focal es parte de una investigación, cuyo objetivo es: Definir desde los propios actores y miembros del área de Talento Humano acciones enfocadas en mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar integral de los/as trabajadores, como parte de un estudio de estudiantes de la carrera de Trabajo Social, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Se me ha explicado el propósito de este grupo focal y entiendo el contenido de la misma.

Entiendo que estoy participando libre y voluntariamente en este grupo focal sin ser obligado/a en cualquier forma a hacerlo, y que tengo el derecho de responder o no a determinadas preguntas y a negarme a participar, si así lo deseo. Entiendo que puedo detener este grupo focal en cualquier momento, y por ello no habrá sanción ni repercusión alguna.

Entiendo que mi identidad también se mantendrá estrictamente confidencial, al igual que toda la información aquí proporcionada, la cual será utilizada solo para fines de investigación académica.

Mediante esta declaración:

SI NO Acepto que se grabe este grupo focal

SI NO Acepto que se tomen fotos durante la misma

Aunque éstas no serán publicadas en ningún medio.

Entiendo, además, que mi nombre no se vinculará a la grabación ni a las fotos, y que nadie podrá vincularme a las respuestas que yo otorgue.

Nombre del/a participante: Betoya Ylana Fabiola

Firma del/a participante: [Firma]

Nombre de la persona obteniendo el consentimiento: AIDA GOMEZ HOLWA - Diana Lucita Rojas

Firma de la persona obteniendo el consentimiento: [Firma] - Diana Lucita Rojas

Fecha: 26-08-2022



Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Carrera de Trabajo Social

Proyecto de investigación: "Condiciones de la calidad de vida laboral de los/as colaboradores que laboran en ONGs, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano en el año 2022"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Entiendo que este grupo focal es parte de una investigación, cuyo objetivo es: Definir desde los propios actores y miembros del área de Talento Humano acciones enfocadas en mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar integral de los/as trabajadores, como parte de un estudio de estudiantes de la carrera de Trabajo Social, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Se me ha explicado el propósito de este grupo focal y entiendo el contenido de la misma.

Entiendo que estoy participando libre y voluntariamente en este grupo focal sin ser obligado/a en cualquier forma a hacerlo, y que tengo el derecho de responder o no a determinadas preguntas y a negarme a participar, si así lo deseo. Entiendo que puedo detener este grupo focal en cualquier momento, y por ello no habrá sanción ni repercusión alguna.

Entiendo que mi identidad también se mantendrá estrictamente confidencial, al igual que toda la información aquí proporcionada, la cual será utilizada solo para fines de investigación académica.

Mediante esta declaración:

SI NO Acepto que se grabe este grupo focal

SI NO Acepto que se tomen fotos durante la misma

Aunque éstas no serán publicadas en ningún medio.

Entiendo, además, que mi nombre no se vinculará a la grabación ni a las fotos, y que nadie podrá vincularme a las respuestas que yo otorgue.

Nombre del/a participante: Mónica Quisellaa Mejía Naranjo

Firma del/a participante: [Firma manuscrita]

Nombre de la persona obteniendo el consentimiento: ADA GOMEZ MOLINA - DIANA ZURITA ALBA

Firma de la persona obteniendo el consentimiento: [Firma manuscrita] - [Firma manuscrita]

Fecha: 26 Agosto 2022



Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Carrera de Trabajo Social

Proyecto de investigación: "Condiciones de la calidad de vida laboral de los/as colaboradores que laboran en ONGs, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano en el año 2022"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Entiendo que esta entrevista es parte de una investigación, cuyo objetivo es: Determinar las acciones y/o programas enfocados hacia el bienestar integral de los colaboradores, que se aplican en las ONGs desde la Gestión de Talento Humano, como parte de un estudio de estudiantes de la carrera de Trabajo Social, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Se me ha explicado el propósito de esta entrevista y entiendo el contenido de la misma.

Entiendo que estoy participando libre y voluntariamente en esta entrevista sin ser obligado/a en cualquier forma a hacerlo, y que tengo el derecho de responder o no a determinadas preguntas y a negarme a participar, si así lo deseo. Entiendo que puedo detener esta entrevista en cualquier momento, y por ello no habrá sanción ni repercusión alguna.

Entiendo que mi identidad también se mantendrá estrictamente confidencial, al igual que toda la información aquí proporcionada, la cual será utilizada solo para fines de investigación académica.

Mediante esta declaración:

SI NO Acepto que se grabe esta entrevista

SI NO Acepto que se tomen fotos durante la misma

Aunque éstas no serán publicadas en ningún medio.

Entiendo, además, que mi nombre no se vinculará a la grabación ni a las fotos, y que nadie podrá vincularme a las respuestas que yo otorgue.

Nombre del/a participante: Proa Juan Pablo Gómez

Firma del/a participante: Proa Juan Pablo Gómez

Nombre de la persona obteniendo el consentimiento: ADA GOMEZ MORANA - DEANA LUISA ALDAS

Firma de la persona obteniendo el consentimiento: Ada Gomez Morana - Deana Luisa Aldas

Fecha: 29/8/2022



Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Carrera de Trabajo Social

Proyecto de investigación: "Condiciones de la calidad de vida laboral de los/as colaboradores que laboran en ONGs, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano en el año 2022"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Entiendo que esta entrevista es parte de una investigación, cuyo objetivo es: Determinar las acciones y/o programas enfocados hacia el bienestar integral de los colaboradores, que se aplican en las ONGs desde la Gestión de Talento Humano, como parte de un estudio de estudiantes de la carrera de Trabajo Social, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Se me ha explicado el propósito de esta entrevista y entiendo el contenido de la misma.

Entiendo que estoy participando libre y voluntariamente en esta entrevista sin ser obligado/a en cualquier forma a hacerlo, y que tengo el derecho de responder o no a determinadas preguntas y a negarme a participar, si así lo deseo. Entiendo que puedo detener esta entrevista en cualquier momento, y por ello no habrá sanción ni repercusión alguna.

Entiendo que mi identidad también se mantendrá estrictamente confidencial, al igual que toda la información aquí proporcionada, la cual será utilizada solo para fines de investigación académica.

Mediante esta declaración:

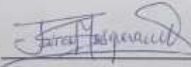
SI NO Acepto que se grabe esta entrevista

SI NO Acepto que se tomen fotos durante la misma

Aunque éstas no serán publicadas en ningún medio.

Entiendo, además, que mi nombre no se vinculará a la grabación ni a las fotos, y que nadie podrá vincularme a las respuestas que yo otorgue.

Nombre del/a participante: JAIRON LEDEGAR MOSQUERA PAREDES

Firma del/a participante: 

Nombre de la persona obteniendo el consentimiento: ITA GOMEZ MORONA - Deana Zuzita Nolas

Firma de la persona obteniendo el consentimiento:  - Deana Zuzita Nolas

Fecha: GUAYAQUIL, 29 DE AGOSTO DEL 2022

5.- Anexo 5: Matriz de variable

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Condiciones de la Calidad de Vida Laboral de los/as colaboradores que laboran en ONGs, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano en el año 2022					
OBJETIVOS	CATEGORIA	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	PREGUNTAS
Objetivo específico 1: Identificar las condiciones de la Calidad de Vida Laboral de los/as colaboradores de las ONGs de la ciudad de Guayaquil, incluyendo la percepción que ellos/as tienen frente a las mismas.		Soporte institucional para el trabajo (SIT)	El soporte institucional puede definirse como los elementos del puesto de trabajo que la institución facilita a sus colaboradores con la finalidad de que estos puedan desempeñar adecuadamente sus actividades (González Baltazar et al 2009).	Proceso de trabajo	1.- Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo.
				Supervisión laboral	1.- Se me ha informado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo.
				Apoyo de los superiores para la realización del trabajo	1.- Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores.
					2.- Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de vida de sus trabajadores.
					3.- Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades.
					4.- Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral.
		Evaluación del trabajo	5.- Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas.		
6.- Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme.					
Oportunidad de promoción	1.- Me da a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo. 2.- Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación. 3.- Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo.				
Autonomía	1.- Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo. 2.- En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción.				
Seguridad en el trabajo (ST)	Esta dimensión contempla las características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan a los colaboradores firmeza en su relación	Procedimientos de trabajo	1.- Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes. 1.- Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo.		

			con la institución e involucra la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo (González, et al, 2009)	Ingresos o salarios	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo. 2.- Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento satisfecho. 3.- Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas.
			Insumos para el trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales. 2.- Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida. 	
			Derechos contractuales	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito. 2.- Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución. 3.- Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc) 4.- En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución). 5.- Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a curriculum y no a influencias. 6.- Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma. 	
			Capacitación en el trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución. 2.- Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es. 3.- Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación. 	
		Integración al puesto de trabajo (IPT)	Esta dimensión inserta al colaborador en el medio laboral y evalúa aspectos de pertenencia, motivación y ambiente de trabajo (González, et al, 2009)	Pertenencia	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Corresponde a la frecuencia en que mi institución se respetan mis derechos laborales. 2.- Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo. 3.- Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación.
				Motivación	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo.

	CALIDAD DE VIDA LABORAL			Ambiente de trabajo	<p>1.- Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo.</p> <p>2.- Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo.</p> <p>3.- Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del dialogo.</p> <p>4.- Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas.</p> <p>5.- Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas.</p> <p>6.- Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros.</p>
		Satisfacción por el trabajo (SAT)	Esta dimensión se entiende como la sensación global de agrado que los colaboradores tienen con respecto a su trabajo (Pichardo, 1998).	Dedicación al trabajo	<p>1.- En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro.</p> <p>2.- En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es.</p> <p>3.- Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento.</p>
				Orgullo por la institución	1.- Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es.
				Participación en el trabajo	<p>1.- Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro.</p> <p>2.- Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es.</p>
				Autonomía	<p>1.- Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es.</p> <p>2.- Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo.</p> <p>3.- Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es.</p>
				Autovaloración	<p>1.- Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro.</p> <p>2.- Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es.</p>
		Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)	Se entiende por bienestar laboral a aquellos programas de beneficios que una organización brinda a sus trabajadores en busca de la mejora de su calidad de vida y ambiente laboral (Quiroa, 2022).	Identificación con la institución	<p>1.- Me siento identificado con los objetivos de la institución.</p> <p>2.- Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo.</p>
				Beneficios del trabajo ocupado para otros	<p>1.- ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?</p> <p>2.- Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias.</p> <p>3.- Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios.</p>

				Satisfacción por la vivienda	1.- Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro. 2.- El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionada al tamaño de mi familia es.	
				Evaluación de la salud general	1.- Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar trasladarse, alimentarse, etc) 2.- Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales.	
				Evaluación de la nutrición	1.- Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos. 2.- Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad.	
		Desarrollo personal del trabajador (DP)	La realización de un proceso de introspección en el que intentamos descubrir nuestra propia identidad para explorar nuestros talentos, mejorar nuestra salud, hacer cambios en nuestro estilo de vida (Fundación Universia, 2019).	Logros	1.- Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo. 2.- Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución. 3.- Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento. 4.- Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos de la institución.	
		Administración del tiempo libre (ATL)	Periodo de tiempo disponible de una persona para realizar actividades placenteras, cuya realización es voluntaria y no se encuentra asociado a oficios laborales, ni tareas formativas Euroinnova, 2022).	Expectativas de mejora	1.- Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente. 2.- Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel en base a mi trabajo en esta institución.	
				Seguridad personal	1.- Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo. 2.- Considero que el trabajo me ha permitido brindar lo necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales.	
		Planificación del tiempo libre	Equilibrio entre el trabajo y la vida familiar	1.- Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo. 2.- Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas.		
				1.- La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta. 2.- Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia. 3.- Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros).		
		Objetivo específico 2.- Determinar las acciones y/o programas enfocados hacia	Soporte institucional para el trabajo (SIT)	El soporte institucional puede definirse como los elementos del puesto de trabajo que la institución	Proceso de trabajo	1.- ¿Cómo identifican las oportunidades de mejora, para planificar estrategias de apoyo en el proceso de trabajo y

el bienestar integral de los colaboradores, que se aplican en las ONGs desde la Gestión de Talento Humano.	BIENESTAR INTEGRAL		facilita a sus colaboradores con la finalidad de que estos puedan desempeñar adecuadamente sus actividades (González Baltazar et al 2009)	Supervisión laboral	para oportunidad de promoción?	
				Apoyo de los superiores para la realización del trabajo		
				Evaluación del trabajo		
				Oportunidad de promoción		
				Autonomía		
		Seguridad en el trabajo (ST)	Esta dimensión contempla las características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan a los colaboradores firmeza en su relación con la institución e involucra la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo (González, et al, 2009)	Procedimientos de trabajo	Ingresos o salarios Insumos para el trabajo Derechos contractuales Capacitación en el trabajo	1.- ¿Cuáles son las políticas, reglamentos y acuerdos institucionales que promueven la seguridad en el trabajo, tales como procedimientos de trabajo, salarios, insumos, derechos contractuales y capacitación en el trabajo?
				Ingresos o salarios		
		Insumos para el trabajo				
		Derechos contractuales				
Integración al puesto de trabajo (IPT)	Esta dimensión inserta al colaborador en el medio laboral y evalúa aspectos de pertenencia, motivación y ambiente de trabajo (González, et al, 2009)	Pertenencia	Motivación Ambiente de trabajo	1.- Desde la gestión del talento humano ¿Cómo se están impulsando equipos de trabajo saludables, motivado y realizados?		
		Motivación				
		Ambiente de trabajo				
Satisfacción por el trabajo (SAT)	Esta dimensión se entiende como la sensación global de agrado que los colaboradores tienen con respecto a su trabajo (Pichardo, 1998).	Dedicación al trabajo	Orgullo por la institución Participación en el trabajo Autonomía Autoevaluación	1.- ¿Qué mediciones se realizan en el año, relacionados con clima y bienestar laboral?		
		Orgullo por la institución				
		Participación en el trabajo				
		Autonomía				
Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)	Se entiende por bienestar laboral aquellos programas de beneficios que una organización brinda a sus trabajadores en busca de la mejora de su calidad de vida y ambiente laboral (Quiros, 2022).	Identificación con la institución	Beneficios del trabajo ocupado para otros Satisfacción por la vivienda Evaluación de la salud general Evaluación de la nutrición	1.- ¿Qué acciones o programas enfocados hacia el bienestar integral realizan a favor de los colaboradores?		
		Beneficios del trabajo ocupado para otros				
		Satisfacción por la vivienda				
		Evaluación de la salud general				
Desarrollo personal del trabajador (DP)	La realización de un proceso de introspección en el que intentamos descubrir nuestra propia identidad para explorar nuestros talentos, mejorar nuestra salud, hacer cambios en nuestro estilo de vida (Fundación Universia, 2019).	Logros	Expectativas de mejora	1.- ¿De que forma se impulsa el desarrollo y crecimiento del Talento Humano, en la organización?		
		Expectativas de mejora				

				Seguridad personal	
		Administración del tiempo libre (ATL)	Periodo de tiempo disponible de una persona para realizar actividades placenteras, cuya realización es voluntaria y no se encuentra asociado a oficios laborales, ni tareas formativas Euroinnova, 2022).	Planificación del tiempo libre Equilibrio entre el trabajo y la vida familiar	1.- ¿Qué acciones se plantean durante el año para fortalecer los vínculos familia-trabajo, y planificación del tiempo libre?
Objetivo específico 3. Definir desde los propios actores y miembros del área de Talento Humano acciones enfocadas en mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar integral de los/as trabajadores.	ACCIONES	Soporte institucional para el trabajo (SIT)	El soporte institucional puede definirse como los elementos del puesto de trabajo que la institución facilita a sus colaboradores con la finalidad de que estos puedan desempeñar adecuadamente sus actividades (González Baltazar et al 2009)	Soporte institucional Metas personales Supervisión Autonomía Toma de decisiones	1.- ¿Cuál es su percepción frente al soporte y facilidades que brinda la organización para poder desarrollar sus actividades? ¿Qué se podría incluir? 2.- ¿Cómo describiría el nivel de supervisión que se maneja a diario? ¿Qué recomendarían? 3.- ¿Qué procesos de evaluación de personal existen en la organización? 4.- ¿Qué tiene en especial esta organización que la convierte en un lugar saludable para trabajar?
		Seguridad en el trabajo (ST)	Esta dimensión contempla las características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan a los colaboradores firmeza en su relación con la institución e involucra la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo (González, et al, 2009)	Espacios Seguros Accidentes laborales Cultura Preventiva	1.- ¿De qué forma se puede promover a esta organización como un espacio seguro? ¿Cuentan con todos los equipos, insumos necesarios para prevenir accidentes de trabajo? ¿Qué faltaría? 2.- ¿Qué acciones podrían aplicarse en la organización para prevenir accidentes de trabajo? ¿Cómo fomenta una cultura preventiva en la organización?
		Integración al puesto de trabajo (IPT)	Esta dimensión inserta al colaborador en el medio laboral y evalúa aspectos de pertenencia, motivación y ambiente de trabajo (González, et al, 2009)	Acogida y bienvenida Información del puesto Socialización de ingresos	1.- Describa la inducción al puesto de trabajo ¿Qué acciones se aplican en la organización para hacer sentir acogido a los nuevos integrantes? ¿Por qué medios se socializa un nuevo ingreso? 2.- Tomando en consideración la pregunta anterior, y pensando en su primera semana de trabajo ¿Qué acciones ustedes recomendarían para que el nuevo colaborador se sienta bienvenido e informado?
		Satisfacción por el trabajo (SAT)	Esta dimensión se entiende como la sensación global de agrado que los colaboradores tienen con respecto a su trabajo (Pichardo, 1998).	Satisfacción Laboral Satisfacción Conciliación Familiar Satisfacción personal	1.- ¿Qué acciones relacionadas al puesto de trabajo, conciliación familiar y metas personales podrían ejecutarse en la organización para elevar el nivel de satisfacción de los colaboradores?
		Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)	Se entiende por bienestar laboral aquellos programas de beneficios que una organización brinda a sus trabajadores en busca de la mejora de su calidad de vida y ambiente laboral (Quiroa, 2022).	Beneficios especiales	1.- ¿Cuáles son los beneficios especiales que tienen en la organización? ¿Qué se podría agregar?

		Desarrollo personal del trabajador (DP)	La realización de un proceso de introspección en el que intentamos descubrir nuestra propia identidad para explorar nuestros talentos, mejorar nuestra salud, hacer cambios en nuestro estilo de vida (Fundación Universia, 2019).	Desarrollo y promoción Entrenamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1.- ¿De qué manera se promueve la participación de los colaboradores en promociones internas? 2.- ¿De qué forma podríamos en la organización impulsar a que los colaboradores desarrollen su máximo potencial? 3.- ¿De qué manera se podría fomentar la autonomía y toma de decisión en la organización? ¿Esto podría impulsar el rendimiento? 4.- ¿De qué forma se impulsa o podría impulsar en la organización el alcance de sus metas personales y profesionales?
		Administración del tiempo libre (ATL)	Periodo de tiempo disponible de una persona para realizar actividades placenteras, cuya realización es voluntaria y no se encuentra asociado a oficios laborales, ni tareas formativas Euroinnova, 2022).	Gestión del tiempo	<ol style="list-style-type: none"> 1.- ¿Qué acciones podríamos aplicar en la organización para disminuir el presentismo? 2.- ¿Cómo se podría promover compromiso y motivación en las actividades diarias? 3.- ¿De qué manera la flexibilidad laboral promovería un mayor desempeño?



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Zurita Aldas, Diana Paola** con C.C: # **0919699702** y **Gómez Molina, Ada del Carmen**, con C.C: # **1304557265** autoras del trabajo de titulación: **Condiciones de la calidad de vida laboral de colaboradores que laboran en una ONG, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano, en el año 2022**, previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 16 de septiembre del 2022

f. Diana Zurita Aldas

Zurita Aldas, Diana Paola

C.C: **0919699702**

f. Ada Gómez M.
Gómez Molina, Ada del Carmen

C.C: **1304557265**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Condiciones de la calidad de vida laboral de colaboradores que laboran en una ONG, de la ciudad de Guayaquil y el desafío de generar acciones desde el Departamento de Talento Humano, en el año 2022.		
AUTOR(ES)	Diana Paola Zurita Aldas Ada del Carmen Gómez Molina		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Joselyn Dayan Celi Andrade		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas.		
CARRERA:	Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social.		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	16 de septiembre del 2022	No. DE PÁGINAS:	154
ÁREAS TEMÁTICAS:	Derechos Humanos, problemáticas sociales, Talento Humano		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad de vida laboral, calidad de vida, trabajo social laboral, percepción, condiciones de trabajo, organización no gubernamental.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>En la actualidad, despierta interés el conocer sobre la Calidad de Vida Laboral (CVL) que se mantiene en las organizaciones sin fines de lucro, pues su talento humano marca la diferencia respecto de otras entidades. A través de este estudio investigativo se analizaron las condiciones de trabajo y la percepción que tienen sus trabajadores/as acerca de la calidad de vida laboral que se mantiene en una ONG, del área de salud, de la ciudad de Guayaquil. En conjunto con los/as trabajadores/as, se definieron acciones enfocadas a mejorar la calidad de vida laboral y se identificaron sus condiciones de trabajo mediante la utilización de encuesta, haciendo uso del cuestionario de calidad de vida laboral "CVT-GOHISALO", que permitió identificar las dimensiones que representan las deficiencias y las fortalezas de la organización. Este trabajo investigativo es de tipo mixto, donde se combinaron los enfoques cualitativo y cuantitativo, con la finalidad de obtener una perspectiva más amplia del problema en estudio. El nivel de la investigación es descriptivo, ya que recogerá y medirá información sobre las variables a investigar. Es una investigación de tipo exploratorio, por ser un tema poco estudiado. Se aplicaron 24 cuestionarios y los resultados fueron tabulados en Excel y analizados de manera mixta, así como, también, se practicaron entrevista y grupo focal a miembros del área de Talento Humano y colaboradores/as de la organización sin fines de lucro.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-0988282061 +593-0981726502	E-mail: dianitazuritaaldas@gmail.com ligomol1@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Lcdo. Muñoz Sánchez Christopher Fernando		
	Teléfono: 0990331766		
	E-mail: cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			