

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

[DOI 10.35381/cm.v8i3.803](https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.803)

## **Condiciones laborales en el área de producción de una empresa privada**

### **Working conditions in the production area of a private enterprise**

Diana Carolina Pacheco-Morocho  
[diana.pacheco.37@est.ucacue.edu.ec](mailto:diana.pacheco.37@est.ucacue.edu.ec)  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Cuenca  
Ecuador  
<https://orcid.org/0000-0001-9504-9998>

Mariella Johanna Jácome-Ortega  
[mariella.jacome@ucacue.edu.ec](mailto:mariella.jacome@ucacue.edu.ec)  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Cuenca  
Ecuador  
<https://orcid.org/0000-0002-4552-6378>

Recibido: 15 de abril 2022  
Revisado: 10 de junio 2022  
Aprobado: 15 de julio 2022  
Publicado: 01 de agosto 2022

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

## **RESUMEN**

Las condiciones laborales en el área de producción, de la empresa CEI Muebles, son el reflejo de muchos de los fabricantes artesanos que existen en la ciudad de Cuenca, de este modo, el objetivo de la presente investigación es determinar las condiciones de trabajo que tienen el personal de producción frente a su nivel de satisfacción laboral, dado que, muchos de ellos llegan a tener desconocimiento sobre el tema. La investigación utilizada es de tipo descriptivo. Como resultado es la insatisfacción laboral, respecto a sus condiciones laborales actuales, puesto que, desde la perspectiva de ellos, merecen más por la labor que desempeñan, por consiguiente, esto tiene un impacto negativo a la empresa, que con el tiempo termina afectando a la productividad. En conclusión, se propone tomar medidas de acción, respecto a proporcionar mejores condiciones laborales, para que exista satisfacción laboral, mejore el rendimiento y productividad de la empresa.

**Descriptores:** Administración de empresas; economía de la empresa; empresa. (Tesaurus UNESCO).

## **ABSTRACT**

The working conditions in the production area of CEI Muebles are a reflection of many of the artisan manufacturers that exist in the city of Cuenca. Thus, the objective of this research is to determine the working conditions that the production personnel have regarding their level of job satisfaction, given that many of them have no knowledge on the subject. The research used is descriptive. The result is job dissatisfaction, regarding their current working conditions, since, from their perspective, they deserve more for the work they perform, therefore, this has a negative impact on the company, which eventually ends up affecting productivity. In conclusion, it is proposed to take action measures to provide better working conditions, so that there is job satisfaction, improve the performance and productivity of the company.

**Descriptors:** Business management; business economics; enterprises. (UNESCO Thesaurus).

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

## **INTRODUCCIÓN**

En Ecuador, la economía fue fuertemente afectada, con una contracción de un 3.1%, por la pandemia de COVID-19, que se enfrentó en el año 2020 a nivel mundial, para el 2021 esta misma, tuvo un crecimiento de un 4.2% desde una perspectiva general de los sectores que conforman la economía del país, mostrando así una considerable recuperación como consecuencia del hallazgo de la vacuna para dicho virus. Cabe señalar que se dio, también, graves problemas y debilidades con la fuerza laboral en el país por optar el uso del mercado laboral informal, afectando los niveles de desempleo dentro del país, es necesario resaltar esto, debido a que muchos de los gobiernos, sin excepción del Ecuador tuvo que implementar nuevas medidas para contrarrestar el impacto de esta pandemia, que amenazó en muchas formas la economía del mundo, uno de ellos que fue fuertemente golpeado fue la población económicamente activa (Banco Central del Ecuador, 2022).

Según el Banco Central del Ecuador (2022), existen 390 empresas manufactureras y que es posible una reactivación mayor del sector, debido a estudios mensuales sobre opiniones empresariales, muestran un incremento del 0.1% de febrero 2022 con respecto a enero 2022 en ocupación del personal al igual que el incremento en la producción de un 1.3% en febrero 2022. Por otro lado, la (Cámara de Industrias y Producción, 2021), indica que existen 684 compañías de dedicadas a la elaboración de muebles repartidas entre las provincias del Pichincha, Guayas, Azuay, Manabí, Tungurahua, El Oro y Loja. El constante cambio, la globalización, el desarrollo de nuevas tecnologías, estrategias de económicas han provocado el replanteamiento de nuevas condiciones de trabajo debido al impacto que causan (Ronchetti et al. 2021). Las empresas se ven en la necesidad de adaptarse a los distintos escenarios políticos, económicos o sociológicos, que afectan en el cumplimiento de la razón de ser de las mismas, identificando sus capacidades y competencias (Sahaia & Srivastava, 2012). También es necesario enfatizar la

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

preocupación del negocio por la satisfacción de su fuerza laboral (GoretzkiMarek et al. 2022) por consiguiente una mayor productividad.

En los últimos años, ha habido un interés creciente en las condiciones de trabajo, para ello (Wilhelmssona et al. 2021), manifiesta que estos afectan ya sea de manera positiva o negativa en el éxito de una empresa; tanto el entorno físico como el psicológico son factores que al transcurso del tiempo terminan afectando a la fuerza laboral. Por otra parte, está el poder de una óptima gestión del Talento Humano, en el instante de contratar y mantener un personal apropiado con las mejores habilidades y condiciones (Aksakal et al. 2013).

La gestión de talento humano ha sido estudiada por muchos investigadores que usan como factor crucial en la continuidad de una organización (Karelis et al. 2020). Así mismo, por medio del estudio de (Kinzl et al. 2005), realizado en anestesistas, demostró que la satisfacción laboral es una variable importante para analizar a un trabajador como es su vida laboral dentro de la empresa. Se ha podido observar también que varias investigaciones han determinado que gran parte del desarrollo de una entidad se debe a la satisfacción de sus trabajadores, ya que se ve estrechamente relacionado con el rendimiento laboral y por ende en ¿cuáles son sus condiciones de trabajo?, para que se dé dicha satisfacción (Perelygina et al. 2013).

Por otro lado, (GoretzkiMarek et al. 2022), manifiestan que, la razón importante por la que se debe estudiar las condiciones laborales en las que se encuentran los trabajadores de la empresa CEI Muebles, es determinar si la empresa y sus trabajadores se encuentran alineados con la razón de ser y su actitud hacia la misma. Las investigaciones han demostrado que la satisfacción laboral es el resultado de varios factores que influyen en las condiciones de trabajo (Díaz et al. 2022).

El presente artículo se enfoca en la identificación de las condiciones laborales en las que se encuentran los trabajadores de la empresa CEI Muebles, basándose en la aplicación de varios métodos de investigación y mediante el instrumento de encuestas, abarcando

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

toda la población del área de producción, para determinar el nivel de insatisfacción laboral de los trabajadores en la empresa, ya que como consecuencia esta afecta en la productividad de la misma.

## **Referencial teórico**

### **La Industria de muebles de madera como parte de la economía del Ecuador**

Ecuador es un país maderero, su superficie de plantaciones se conforma por el 40% del territorio, siendo la región de la Amazonia la que más bosques posee. Para el año 2016 se registraron 116 empresas dedicadas a la silvicultura y extracción de maderas registradas por el Servicio de Rentas Internas (SRI), las mismas que se dedican a la exportación de esta materia prima (Subgerencia de Análisis e Información de Corporación Financiera Nacional, 2017).

Varios son los tipos de productos de madera que el país produce para la exportación, entre ellos tenemos: Balsa, tableros de Fibra de Densidad Media por sus siglas en inglés (Medium Density Fiberboard - MDF), aglomerados, Teca, tableros contrachapados, láminas y listones de balsa, estos productos son de árboles provenientes de plantaciones que normalmente tienen un tiempo de crecimiento de 4 a 6 años, como lo es en el caso del árbol Balsa y de esa manera se controla la tala de árboles, que emergen de manera natural en el país. Esta industria se divide en Industrializados primarios y secundarios, donde el uno proviene directamente del tronco del árbol, mientras que el otro son producto de un proceso de transformación (Ministerio de Comercio Exterior e Inversiones, 2019).

De acuerdo al (Banco Central del Ecuador, 2022), la fabricación de muebles ecuatorianos forma parte del sector manufacturero, partiendo de la transformación de materias primas como lo es la madera y que para el año 2016, gran parte de este sector artesanal de producción de muebles en madera, se concentró en las provincias de Pichincha, Guayas y Azuay, entre empresas grandes, medianas, pequeñas y microempresas, impulsando el

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

empleo dentro el país.

Así mismo, la (Corporación Nacional Financiera, 2018), con base de la Superintendencia de Compañías indica que para el 2016, se registró un total de 100 empresas dedicadas a la elaboración de muebles de madera y sus partes, y que esta se registra bajo el código de Clasificación Industrial Internacional Uniforme CIIU 310001 (fabricación de muebles de madera y sus partes: para el hogar, oficinas, talleres, hoteles, restaurantes, iglesias, escuelas, muebles especiales para locales comerciales, muebles para máquinas de coser, televisiones), siendo su mayor concentración en las provincias de Pichincha con un 39%, Guayas con el 34%, Azuay con el 13% y el resto de provincias representa un 14%, este sector de fabricación de muebles tiene una presencia de un 0.27% en el Producto Interno Bruto (PIB) sumando a la economía del país.

Para (Chávez & De la Torre, 2013), establece que el hablar de muebles cuencanos es una diferencia notable, la razón es debido al gran interés que el público tiene, respecto a la alta calidad de muebles que fabrican, sus acabados, y durabilidad, dan como resultado un alto porcentaje de consumo, permitiendo que se diferencien de los demás fabricantes a nivel nacional. También hace hincapié del reconocimiento que tienen los artesanos cuencanos, al individualizarse característicamente por su estilo único en la creación de muebles, ya sea en muebles de aspecto clásico o moderno.

El (Ministerio de Turismo, 2020), indica que Cuenca, cantón de la provincia del Azuay, es reconocida, por el Consejo Mundial de Artesanías desde el año 2020, como la Ciudad Mundial de la Artesanía, especialista en 10 ramas de artesanías, las cuales son: orfebrería y joyería, alfarería, cerámica, paja toquilla, madera, cestería, marmolería y cantería, hierro forjado, bordado, talabartería, y pirotecnia, auténticas obras de artes creadas a partir de la inspiración e imaginación única del artesano cuencano.

CEI Muebles, está dedicado, a la elaboración y reparación de muebles para el hogar, por lo tanto, es una empresa artesanal, creada en el año 2013, es regulada por la Junta Nacional de Defensa del Artesano (JNDA), una entidad autónoma de carácter jurídico, al

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

igual que el código del trabajo esta define términos, normas y atribuciones de los artesanos, también estipula los requisitos para obtener y mantener dicha calificación artesanal, cuya duración de vigencia es de 3 años, a partir de su fecha de emisión.

La razón de ser de la institución es el fortalecimiento artesanal en el país, mediante la formación de nuevos artesanos (Junta Nacional de Defensa del Artesano, 2004), este negocio se encuentra en la parroquia Ricaurte de la ciudad de Cuenca - Ecuador. La empresa se creó con el propósito de generar fuentes de trabajo. En la actualidad su nuevo propósito es satisfacer a sus clientes con la fabricación de muebles de calidad sin dejar de lado el poder, generar fuentes de trabajo y bienestar de sus trabajadores. Por lo que el análisis de la situación laboral en la que se encuentran sus trabajadores es importante en la toma de decisiones o en la determinación de metas y/u objetivos (Sahaia & Srivastava, 2012).

La empresa cuenta con subprocesos en el área de producción, en total son 5, bajo los términos que manejan, los cuales son: corte y armado de cascos, corte y pega de bandas y esponjas, corte y armado de Tapices, ensamblaje de muebles y relleno de cojinería o lacado de partes dependiendo del mueble, como términos globales, cada uno de estos procesos son importantes, ya que de eso depende de la calidad del producto y tiempo de vida del mueble que se le da como garantía, a sus consumidores finales, el cual es de 5 años. La empresa utiliza materiales ya industrializados como los son los tableros de MDF, enchapes en madera o aglomerados, lo hace porque son nuevas alternativas de fabricación, abarata costos, y genera menores procesos en el área de producción.

Es importante mencionar que con la finalidad de impulsar la economía en el Ecuador, los artesanos, gozan de beneficios tributarios, laborales y bancarios como; la exoneración en ciertos impuestos, la facturación con IVA 0% (Impuesto al Valor Agregado), presentación de declaraciones de impuestos semestrales en este caso, en lo laboral están exentos de pagos de beneficios sociales como: décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, fondos de reserva, utilidades con respecto a sus operarios y aprendices,

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

respecto a beneficios de aspecto bancarios, por otro lado, tienen acceso a préstamos de largo plazo a través del Banco del Fomento o Instituciones estatales, con el fin de impulsar la actividad económica, pero desde otra perspectiva puede resultar perjudicial para la fuerza laboral (Congreso Nacional, 2012) (Servicio de Rentas Internas, 2015).

### **La importancia de las Condiciones de trabajo para dentro del área de producción en CEI Muebles**

En este sentido, (Díaz et al. 2022), establecen que parte que las condiciones laborales sean las más óptimas van a ir variando entre países, los sistemas económicos, políticas gubernamentales, leyes laborales, tasas de desempleo influyen en los modelos de gestión de recursos humanos que se desarrolle en el país, si los altos mandos, políticos y empresariales, establecieran bases para contra restar estos elementos que influyen en cada marco económico institucional, las condiciones laborales mejorarían, la satisfacción laboral y por consiguiente un mejor bienestar social.

Existen varias interpretaciones para los factores que forman parte de las condiciones de trabajo, para (Lee & Park, 2021), son los factores físicos y psicológicos que de alguna forma influyen en la actividad que realiza el trabajador. Por otro lado, (Pilligua et al. 2019), establece que, el ambiente laboral es una de las condiciones más importante, debido a que este influye en el actuar de los trabajadores, dentro de la empresa, dependiendo de la percepción que tenga sobre este, ya sea positivamente o no.

Las condiciones laborales en el Ecuador, son normadas por el Código del Trabajo, que establece como medidas de prevención a riesgos que puedan afectar al desempeño laboral del trabajador, por lo cual el empleador está en la obligación de asegurar el bienestar de su fuerza laboral según lo dispuesto en la ley. También establece todos los derechos y obligaciones de ambas partes que pactan de una forma contractual donde lo que se negocia en un servicio lícito (Congreso Nacional, 2012). Vinculando al concepto, la posición laboral tiene mucho que ver con el lugar que ocupa un trabajador dentro de la



Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

empresa o institución (Non et al. 2022).

La entidad que regula el trabajo en el Ecuador es el Ministerio de Trabajo, cuya función es controlar y regular las obligaciones laborales entre empleadores y trabajadores. El (Código de trabajo), como una de las normas que reguladora el trabajo en el Ecuador establece, disposiciones generales, definiciones, reglas, prohibiciones, exenciones, obligaciones, plazos y más que regulan el trabajo. Existen dos tipos de jornadas, la ordinaria y la extraordinaria, donde la una comprende de lunes a viernes 8 horas diarias, 40 horas semanales, y la otra en horas suplementarias y extraordinarias, que son comprendidas luego de la jornada laboral pactada.

De igual forma, la (Ley de seguridad social), norma la seguridad de los ecuatorianos a través del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), todos sus deberes y derechos respecto a la protección en temas como salud y bienestar, la cual también establece lineamientos que se dé óptimas condiciones laborales. Si la o las empresas no acatan dichas leyes, que regulan el empleo en el Ecuador, pueden llegar a tener sanciones por no cumplimiento, lo que ocasionaría impactos negativos en sus operaciones.

Los trabajadores bajo la relación de dependencia de un artesano tienen otro trato, no poseen códigos sectoriales, por lo tanto, su denominación, como lo establece en el código de trabajo, se rige a términos como maestro, operario y aprendices (Congreso Nacional, 2012). Se accede mediante la aportación de porcentajes, ya sea personal (9.45%) o patronal (12.15%); es decir, el uno lo afronta el trabajador, mientras que el otro lo hace el patrono y como su nombre lo indica Seguridad social, es para solicitar protección del Seguro General Obligatorio en calidad de afiliado y poder acceder a protección en temas como: enfermedad, maternidad, riesgos laborales, Vejez, muerte, Invalidez, y cesantía (Ley de seguridad social).

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

## **La importancia de la satisfacción laboral de los trabajadores frente a la optimización en la cadena de producción**

Aunque se han dado importantes cambios en la historia laboral, hoy en día sigue el debate sobre que define la satisfacción de un trabajador en su vida, y la literatura ha determinado que está estrechamente relacionado con las condiciones laborales (Girbau et al. 2012), indica que mucho tiene que ver con el reconocimiento, promociones en sí, la posición que un trabajador posee dentro de la empresa. Para (Tabatabaei et al. 2013), la satisfacción laboral tiene que ver con 5 factores esenciales como lo son los logros, el reconocimiento verbal, el desafío del cargo que desempeña, la responsabilidad y oportunidad de avanzar y la promoción, también indica que tiene que ver con el género, la edad y la discapacidad física o no de los trabajadores, ya que ellos establecen en su investigación a empleados de una fábrica en Irán, los hombres tenían mucha más satisfacción que las mujeres y más si estos eran jóvenes.

Asimismo, (Vettori et al. 2022), establece que la satisfacción laboral tiene relación con las emociones en su estudio aplicado en docentes, debido a los niveles de estrés que manejan los profesionales de hoy en día en la ejecución de sus funciones. Sin embargo, muchos de los empleadores siempre están a la búsqueda de personas proactivas, cuya personalidad no se ve condicionada por situaciones limitantes, que en otras si causarían un cierto nivel de estrés (Syamsudina et al. 2022), toma varios puntos de vista al analizar la proactividad de una persona frente a su satisfacción laboral, demostrando que mientras más proactiva es la personalidad de las personas, más proactiva se vuelve en su vida laboral y por ende más productiva.

El éxito de una empresa siempre será el resultado de una estratégica selección y gestión del personal (Aksakal et al. 2013), pero también es del lugar físico, la intensidad del trabajo, ambiente social laboral, el estatus de cada empleado según el rol que desempeña y sus ingresos (Lee & Park, 2021), factores que con el tiempo van afectando a los trabajadores en su nivel de satisfacción y la calidad con la que sienten están realizando

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

sus funciones.

Por consiguiente, el rendimiento de los trabajadores, es el resultado del desempeño individual o en equipo una vez hayan sido afectados, ya sea de forma positiva o negativa por las condiciones de trabajo en las que se encuentran (Wilhelmsson et al. 2021). Mientras que la satisfacción laboral, está conformada por varios factores positivos desde la perspectiva del trabajador que pueden determinar la vida laboral dentro de la empresa como indicador situacional (Kinzl et al. 2005).

Varios son los métodos que se ha aplicado para tratar de medir este tipo de indicador, como lo es la satisfacción laboral, entre ellos y uno de los más usados, es el método de Likert, el cual permite medir y recolectar información sobre temas en los que los sujetos a encuestar el nivel desacuerdo o de acuerdo, mediante 5 o 7 niveles de satisfacción (Maldonado et al. 2007). Esto ha permitido analizar y estudiar el nivel de relación con respecto a muchos aspectos, sobre todo la influencia en la productividad de una empresa o áreas. (Edelmanna et al. 2021). El poder realizar estos tipos de análisis y mejorar las áreas de las empresas o en sí la empresa en su totalidad puede impulsar a un crecimiento exponencial (Martín, 2015).

Por otro lado, para (Das et al. 2022), establecen que una fuerza laboral ágil y una excelente imagen corporativa proporcionan a la empresa ventaja competitiva, también hacen hincapié en que los ambientes laborales dinámicas, la innovación, una excelente gestión de talento humano, dan al trabajador empoderamiento lo que inducen y contribuyen a la elaboración de productos de calidad, una excelente atención al cliente y progreso de la empresa frente a la competencia.

## **MÉTODO**

La investigación aplicada fue descriptiva, que permite estudiar la singularidad de las personas y mediante el método explicativo darle un sentido, la comprensión de sus singularidades, por otro lado, el método correlacional permite también ver el grado de

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

asociación que existe entre las variables con respecto a un tema o circunstancia, lo cuantifica y se procede con el análisis de asociación entre las mismas.

Para el levantamiento de la investigación se realizó un estudio con la aplicación de una encuesta, que consiste en la interrogación sistemática de personas a fin de generalizar respuestas, es muy usada para conocer la opinión de un grupo de personas respecto a un tema que ha definido el investigador estudiar, aplicada al personal del área de producción misma que permitió la recopilación, análisis, interpretación y demostración de los datos.

El universo a estudiar fue toda la población del área de producción de la empresa CEI Muebles, conformada por 10 trabajadores, debido a que está en una microempresa y su objetivo es que a través de esta investigación pueda reflejar sus debilidades respecto al tema y poder proceder con las respectivas correcciones de la mejor manera posible, respecto a la influencia que tienen las condiciones de trabajo frente a la satisfacción laboral y rendimiento productivo de su personal, es decir, si a mayor satisfacción laboral hay mayor rendimiento productivo o viceversa, como también determinar si existe o no correlación entre las variables.

El instrumento en el que se apoyó para la elaboración de la encuesta y aplicación en la recolección de datos fue la herramienta formularia de Google forms, medio por el cual se lo realizó de una manera rápida, precisa y confiable y a su vez está ya nos permite realizar varias interpretaciones por como clasifica y presenta las respuestas. Los métodos más conocidos para medir la actitud de las personas son la escala de Likert o Guttman, en este caso será la de Likert, es un método muy bueno para la medición respecto al nivel de satisfacción o no de las personas, conformada por 5 niveles, ya sea desde una afirmación positiva o negativa.

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

## RESULTADOS

Luego de la aplicación de las encuestas a todo el personal de producción, la recopilación, revisión y análisis de los datos, se presenta a continuación los siguientes hallazgos, acerca del nivel de satisfacción laboral frente a sus condiciones laborales en las que trabajan. La empresa CEI Muebles, con su actividad económica de elaboración y reparación de muebles de madera para el hogar, posee un 70% de personal masculino y por ende un 30% femenino, la mayor concentración de trabajadores entre rango de edades se encuentra entre los 18 a 30 años de edad, es decir representa el 90% del total de población analizada, siendo una fuerza laboral joven y activamente productiva.

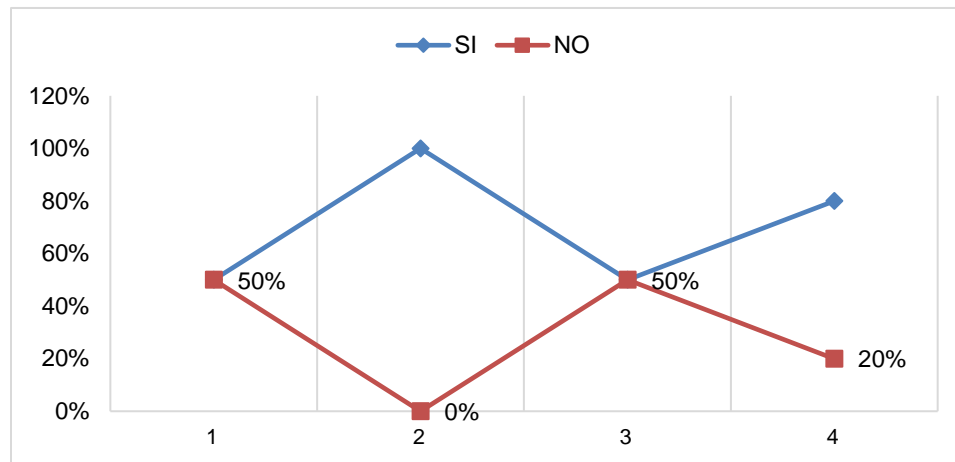
En la tabla 1 se presenta la opinión de los trabajadores del área de producción, desde su perspectiva, acerca de factores que influyen en su nivel de satisfacción: es decir, sus condiciones laborales, pudiendo observar que la opinión se encuentra dividida a la mitad en temas como el salario o el ambiente laboral y en otros de manera poco porcentual existe inconformidad.

**Tabla 1.**  
Condiciones laborales.

Dimensión	Pregunta	Si	No
Condiciones laborales	¿Está usted actualmente satisfecho con su salario en relación con las funciones que desempeña?	50%	50%
	¿Está usted satisfecho con el tipo de trabajo que realiza?	100%	0%
	¿Está usted satisfecho con el ambiente de trabajo?	50%	50%
	¿Está usted de acuerdo con el desempeño de su jefe y superiores de trabajo?	80%	20%

Fuente: Adaptación propia desde los aportes de Goetz et al. (2019).

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega



**Figura 1.** Resultados de la encuesta aplicada a las condiciones laborales en el área de producción.

**Fuente:** Encuesta.

Según los datos obtenidos, las razones por las que hay insatisfacción de los empleados en factores como salario, el ambiente laboral y la gestión de sus superiores es debido a, realizan más labores según van aprendiendo más y consideran que una mayor compensación, por lo que también su percepción en la gestión es deficiente debido a estas falencias en los temas ya antes mencionados. El 100% de la población le gusta mucho su trabajo y lo que hacen en cada uno de sus cargos se sienten identificados con el propósito de la, que es fabricar muebles de calidad, no a todos los trabajadores les gusta su trabajo, sin embargo, existe insatisfacción laboral, sus motivos son claramente la parte económica y el ambiente laboral.

Respecto a la Tabla 2, mediante la dimensión propuesta, múltiples respuestas se dieron, esto se debe a que no hay satisfacción de sus puestos de trabajo, muchos de los trabajadores opinan que les gusta aprender constantemente y su trabajo les gusta, pero les gustaría que también se los reconociera por todo lo que hacen, claramente se identifica la existencia de un 10% en desacuerdo de las políticas y procedimientos de la empresa, un 40% que no está conformes ni inconformes con la manera en que se

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

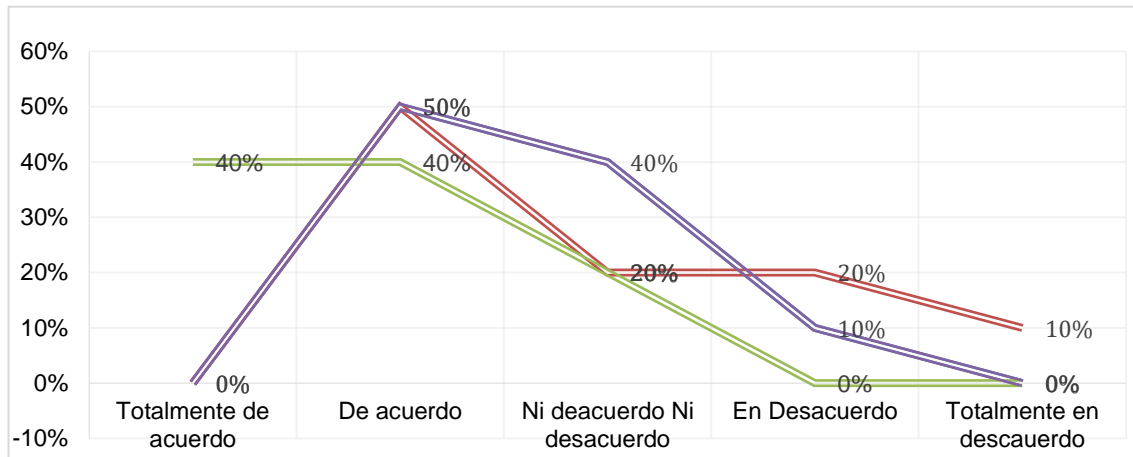
gestiona la empresa, otro elemento alarmante es la total insatisfacción con respecto a su medio físico siendo este en un 30%, desde su perspectiva debe cambiar.

**Tabla 2.**  
Satisfacción sobre las condiciones en el puesto de trabajo.

Dimensión	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
Satisfacción sobre las condiciones en el puesto de trabajo	¿Está usted de acuerdo con las políticas y procedimientos que rigen la empresa?	0%	50%	40%	10%	0%
	El espacio físico en el que labora	0%	50%	20%	20%	10%
	¿Se siente cómodo?					
	¿Está de acuerdo con la variedad de actividades que realiza en su trabajo?	40%	40%	20%	0%	0%
	Si le diera la oportunidad de elegir su método de trabajo, el mismo que permitiría aumentar la productividad de su	0%	50%	40%	10%	0%

**Fuente:** Adaptación propia desde los aportes de Goetz et al. (2019).

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega



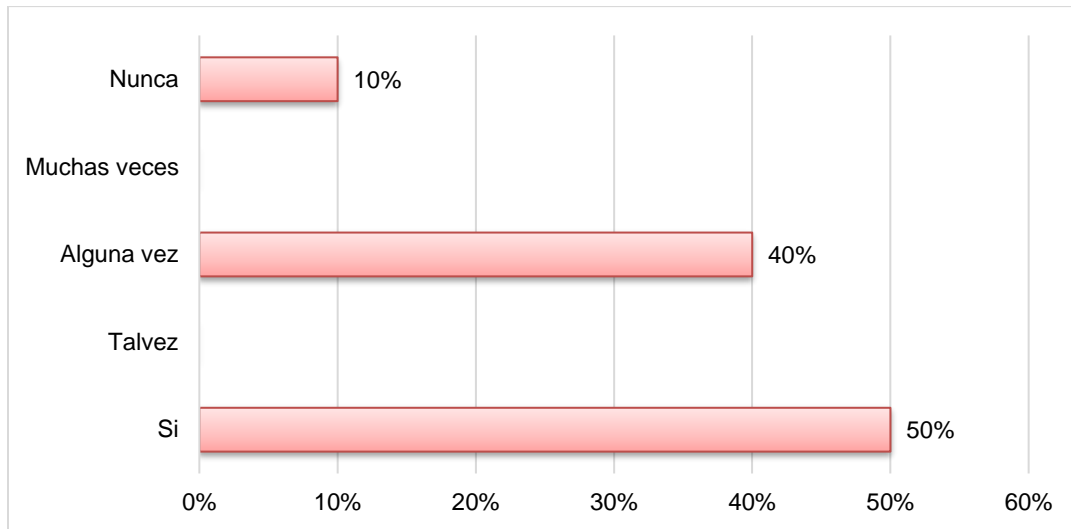
**Figura 2.** Resultados de la encuesta aplicada a la satisfacción sobre las condiciones en el puesto de trabajo.

**Fuente:** Adaptación propia desde los aportes de Goetz et al. (2019).

De igual forma, se observa que los trabajadores tienen una muy mala percepción de en cuanto a la maquinaria que utilizan en la producción, ellos tienen la predisposición de incrementar la productividad de la empresa, de acuerdo a la encuesta aplicada conjuntamente con los resultados en la tabla 2, pero siempre que les permitan aportar en los procesos y el apoyo de actualización de nuevas tecnologías.



Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

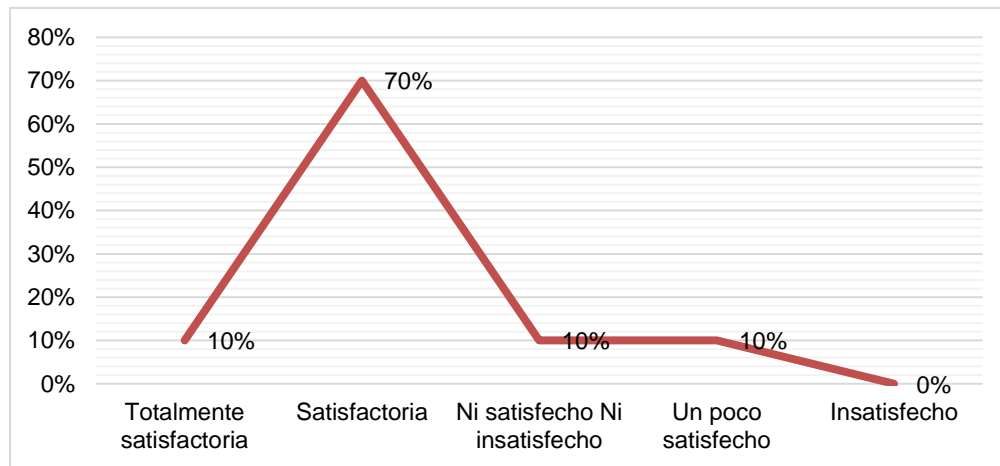


**Figura 3.** Resultados sobre la encuesta aplicada sobre la implementación o innovación de tecnología en el área de producción.

**Fuente:** Encuesta.

En la siguiente figura, número 4 se muestra la información extraída de los trabajadores acerca de cómo se sienten de una manera global en sus trabajos, sus repuestas fueron satisfactorias en un 70%, entendiendo así, que la empresa a pesar de sus falencias no lo está haciendo tan mal, pero si debe poner mucha atención a las alertas de elementos que la gerencia debe ir ajustando para tratar de disminuir esa insatisfacción laboral que se está dando y porque no intentar erradicarla, a través de estrategias y procesos óptimos de emplear.

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega



**Figura 4.** Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción sobre su satisfacción desde su perspectiva global.

**Fuente:** Encuesta.

### **Propuesta de acción para mejorar las condiciones laborales en CEI Muebles**

La empresa CEI Muebles, luego de haber sido analizada, presenta resultados negativos, los cuales son que definitivamente existe insatisfacción laboral en los trabajadores del área de producción y se propone como medidas de acción, para mejorar lo siguiente:

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega



**Figura 5.** Esquema de gestión de condiciones laborales para la empresa CEI Muebles  
**Elaboración:** Los autores.

### **Diagnóstico situacional en la empresa CEI Muebles dentro del área de producción**

Como resultado de la aplicación de la encuesta al área de producción, con el objetivo de determinar si existe satisfacción o no laboral, se halló niveles bastante representativos acerca de insatisfacción laboral que existe, es importante indicar que los elementos que forman parte de las condiciones laborales óptimas guían a una satisfacción laboral y por ende a una empresa productiva, pero con los hallazgos se determinó que existe un 50% del personal encuestado no percibe un salario acorde a sus expectativas y funciones que desempeña, el ambiente laboral no es el más adecuado según el 50%, gestión de los

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

niveles más altos, insatisfacción por el entorno físico, políticas y procedimientos de la empresa, falta de implementación de nuevo equipo para la producción.

### **Condiciones laborales internas**

Muchos son los elementos que conforman las condiciones internas de un trabajador, los cuales desde su punto de vista le dan la sensación de seguridad y protección de manera que a su vez determinan su satisfacción laboral, entre ellos están; Sueldos, entorno físico, ambiente laboral, seguridad laboral, la existencia de líneas en la comunicación con sus superiores, permiten alcanzar los niveles óptimos para satisfacer a un personal más productivo.

### **Condiciones laborales externas**

Estas son características por estar fuera del control de la empresa como, las políticas gubernamentales laborales, que son las que rigen tipos de contratación, deberes, obligaciones, exenciones a las que están obligadas las partes que pactan a cooperar. Por otra parte, se encuentran, la innovación y actualización de nuevas tecnologías en maquinaria, nuevos procesos de producir y hasta nuevos consumidores, con estilos y gustos totalmente distintos a los acostumbrados, lo que conduce a la necesidad obligatoria de capacitaciones constantes al personal.

### **Estrategias de acción y ejecución**

Con la finalidad de mejorar aspectos laborales, cuyos resultados son negativos para que se dé un rendimiento del trabajador a causa de su insatisfacción y que necesita, la empresa puede elaborar un plan de incentivos y compensaciones como, por ejemplo: incremento en sus salarios en un 10% para el último trimestre del año 2022, como primera tentativa, de igual forma, incentivos laborales como bonos por cumplimiento de metas o funciones, ya sean individuales o grupales, esto dependerá de la temporada en la que se

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

encuentra la empresa.

Para mejorar la gestión de los superiores, el ambiente laboral y hasta el aspecto de las políticas y procedimientos que, desde la perspectiva del personal, no son las más adecuadas, se generaría canales de comunicación para hacer llegar las opiniones, dudas y sugerencias entre ambas partes, también se puede establecer manuales de funciones y procedimientos de los puestos de trabajo, un código de conducta laboral y ética, realizar cronogramas y planes respecto a la producción, capacitaciones sobre el trabajo en equipo, nuevas técnicas de producción o maquinaria nueva, las cuales se deben planificar y darles seguimiento, para que en una próxima se pueda seguir mejorando en distintos aspectos que se requiera. Respecto a su motivación y salud emocional, promover eventos de integración como por ejemplo deportivos y eventos familiares para desarrollar satisfacción y bienestar emocional de los trabajadores, establecer cronogramas para reuniones de socialización donde se hablen temas que se deben ir fortaleciendo.

## **CONCLUSIONES**

Luego de todo el proceso de la Investigación aplicada a la empresa CEI Muebles se concluye que como mínimo existe un 10% del área de producción insatisfecho con al menos uno de los criterios de la evaluación, aplicada mediante la encuesta, respecto a sus condiciones laborales, entre las más destacables están compensaciones económicas, el ambiente en el que se desarrollan y por supuesto la inconformidad de la gestión por parte de sus superiores, dejando en evidencia que la gestión del gerente es de suma prioridad, con el fin de corregir esas falencias, el personal tienen toda la predisposición, pero no tiene la motivación en estos elementos. Esta problemática se debe solucionar, si más adelante no quiere afrontar las consecuencias de la insatisfacción a un mayor grado, lo cual siempre termina perjudicando a la productividad de la empresa. Las condiciones laborales que maneja la empresa son muy básicas, mucho de esto

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

puede ser a que es una microempresa y está en proceso de crecimiento, pero al igual que la tecnología y las nuevas formas de hacer negocios, sus grandes mandos deben empezar por una actualización de factores para motivar e impulsar la satisfacción de su fuerza laboral, ya que si estos crecen y fortalecen la empresa será el reflejo de este refuerzo.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Unidad Académica de Posgrados de la Universidad Católica de Cuenca por el apoyo permanente a los procesos investigativos.

## **REFERENCIAS**

- Aksakal, E., Dağdeviren, M., Eraslan, E., & Yüksel, I. (2013). Personel Selection based on Talent Management. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 73, 68-72. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.02.021>
- Banco Central del Ecuador. (2022). *Estudio Mensual de Opinión Empresarial*. Subgerencia de Programación y Regulación, Dirección Nacional de Síntesis Macroeconómica, Gestión de Previsiones Macroeconómicas e Indicadores de Coyuntura. Quito: Banco Central del Ecuador. Recuperado el 18 de Abril de 2022, de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Encuestas/EOE/eoe202202.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2022). Informe de la evolución de la economía ecuatoriana en 2021 y perspectiva 2022 [Report on the evolution of the Ecuadorian economy in 2021 and outlook 2022]. Recuperado de <https://n9.cl/dbwxcx>
- Cámara de Industrias y Producción. (2021). Contexto Macroeconómico Ecuador 2021 – 2022 [Macroeconomic Context Ecuador 2021 - 2022]. Recuperado de <https://n9.cl/jalixf>

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

- Chávez, M., & De la Torre, O. (2013). Impacto de la producción y consumo de muebles de hogar en las familias del cantón Quito para el período 2006 – 2011 [Impact of the production and consumption of household furniture on families in the Quito canton for the period 2006 - 2011]. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/>
- Código de trabajo. Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005 Última modificación: 26-sep-2012. Recuperado desde <https://n9.cl/nwded>
- Congreso Nacional. (2012). *Código del Trabajo*. Comisión de legislación y codificación [Labor Code. Legislation and Codification Commission]. Recuperado de <https://www.trabajo.gob.ec/biblioteca/>
- Corporación Nacional Financiera. (2018). *Fabricación de muebles de madera y sus partes* [Manufacture of wooden furniture and parts thereof]. Recuperado de <https://n9.cl/bbv4q>
- Das, P., Mukhopadhyay, S., & Suar, D. (2022). Facilitadores de la agilidad de la fuerza laboral, el desempeño de la empresa y la reputación corporativa [Enablers of workforce agility, business performance and corporate reputation]. *Revisión de la gestión de Asia Pacífico*, 12. doi:[10.1016/j.apmr.2022.01.006](https://doi.org/10.1016/j.apmr.2022.01.006)
- Díaz, R., Navajas, V., & Casas, J. C. (2022). Comparing working conditions and job satisfaction in hospitality workers across Europe. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102631. doi:[10.1016/j.ijhm.2020.102631](https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102631)
- Edelmanna, D., Móri, T. F., & Székely, J. G. (2021). Sobre las relaciones entre los coeficientes de correlación de Pearson y la distancia [On the relationship between Pearson's correlation coefficients and distance]. *Letras de estadística y probabilidad*, 169, 108960. doi:[10.1016/j.spl.2020.108960](https://doi.org/10.1016/j.spl.2020.108960)
- Girbau, M. R., Galimany, J., & Eva, G. (2012). Satisfacción en el trabajo y en la profesión enfermera [Job satisfaction and satisfaction in the nursing profession]. *Nursing*, 30(2), 60-62. doi: [10.1016/S0212-5382\(12\)70033-X](https://doi.org/10.1016/S0212-5382(12)70033-X)
- Goetz, K., Schuldei, R., & Steinhäuser, J. (2019). Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y encuentros desafiantes en odontología: un estudio transversal [Working conditions, job satisfaction and challenging encounters in dentistry: a cross-sectional study]. *Revista dental Internacional*, 69(1), 44-49. doi:[10.1111/idj.12414](https://doi.org/10.1111/idj.12414)

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

- GoretzkiMarek, L., Sandberg, J., & Thulin, G. (2022). Dar sentido a la medición de la satisfacción de los empleados: una perspectiva de marcos tecnológicos de referencia [Making sense of employee satisfaction measurement: a technology frameworks perspective]. *La revisión contable británica*, 54, 101032. doi:[10.1016/j.bar.2021.101032](https://doi.org/10.1016/j.bar.2021.101032)
- Junta Nacional de Defensa del Artesano. (2004). *Reglamento General de la Ley de Defensa del Artesano [General Regulations of the Artisan's Defense Law]*. Recuperado de <https://www.artesanos.gob.ec/institutos/biblioteca/>
- Karelis, d. C., Barrios, K. C., Olivera, E., & Fuigeroa, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas [Human talent management conditions favoring the development of dynamic capabilities]. *Información Tecnológica*, 31(2), 55-62. doi:[10.4067/S0718-07642020000200055](https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055)
- Kinzl, J., Knotzer, H., Traweger, C., Lederer, W., Heidegger, T., & Benzer, A. (2005). Influence of working conditions on job satisfaction in anaesthetists. *Revista británica de anestesia*, 94(2), 211-215. doi:[10.1093/bja/aei035](https://doi.org/10.1093/bja/aei035)
- Lee, C. H., & Park, S. Y. (2021). Factores cambiantes de la satisfacción de los empleados con las condiciones de trabajo: un análisis de la encuesta de condiciones de trabajo de Corea [Changing factors of employee satisfaction with working conditions: an analysis of the Korean working conditions survey]. *Safety and Health at Work*, 12(3), 324-338. doi:[10.1016/j.shaw.2021.04.003](https://doi.org/10.1016/j.shaw.2021.04.003)
- Ley de seguridad social. Registro Oficial Suplemento 465 de 30-nov-2001 Última modificación: 31-mar-2011. Recuperado desde [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_segu.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf)
- Maldonado, S, Méndez, L., & Peña, J. (2007). Manual práctico para el diseño de La Escala Likert [Practical manual for the design of the Likert Scale] . *XIHMAI*, 2(4), 1-3. doi:[10.37646/xihmai.v2i4.101](https://doi.org/10.37646/xihmai.v2i4.101)
- Martín, Á. (2015). Gestión del talento: preparación de una fuerza de trabajo ágil "Lista" [Talent management: preparing an agile workforce "Ready"]. *International Journal of Pediatrics and Adolescent Medicine*, 2(3-4), 112-116. doi:[10.1016/j.iipam.2015.10.002](https://doi.org/10.1016/j.iipam.2015.10.002)



- Ministerio de Comercio Exterior e Inversiones. (2019). Protocolo técnico, logístico y de seguridad para la exportación de madera y sus derivados [Technical, logistic and safety protocol for the export of timber and timber products]. Obtenido de <http://logistica.produccion.gob.ec>
- Ministerio de Turismo. (2020). Cuenca es designada "Ciudad Mundial de la Artesanía [Cuenca is designated "World City of Craftsmanship]. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/category/noticias/page/50/>
- Non, A., Rohde, I., De Grip, A., & Dohmend, T. (2022). Misión de la empresa, actitudes prosociales y preferencias laborales: un experimento de elección discreta [Company mission, prosocial attitudes and work preferences: a discrete choice experiment]. *Economía Laboral*, 74, 102087. doi:[10.1016/j.labeco.2021.102087](https://doi.org/10.1016/j.labeco.2021.102087)
- Perelygina, E., Dontsov, A. I., Busygina, I. S., & Raspopin, E. (2013). La satisfacción laboral como componente de la seguridad empresarial y su interrelación con la resistencia al estrés personal [Job satisfaction as a component of corporate security and its interrelationship with personal stress resilience]. *Procedia - Ciencias Sociales y del Comportamiento*, 86, 82-87. doi:[10.1016/j.sbspro.2013.08.529](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.529)
- Pilligua, L., Cristhian, F., & Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas caso: Hardepex Cía. Ltda [The work environment as a key factor in the productive performance of companies case: Hardepex Cía. Ltda]. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).
- Ronchetti, M., Russo, S., Di Tecco, C., & Iavicoli, S. (2021). How Much Does My Work Affect My Health? The Relationships. *Safety and Health at Work*, 12, 370-376. doi:[10.1016/j.shaw.2021.04.002](https://doi.org/10.1016/j.shaw.2021.04.002)
- Sahaia, S., & Srivastava, A. (2012). Establecimiento de metas Objetivos y evaluación del desempeño como herramienta para gestión del talento humano [Goal setting Objectives and performance appraisal as a tool for human talent management]. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 37, 241-246. doi:[10.1016/j.sbspro.2012.03.290](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.290)
- Servicio de Rentas Internas. (2015). *Guía Básica Tributaria [Basic Tax Guide]*. Obtenido de <https://n9.cl/didp1>

Diana Carolina Pacheco-Morocho; Mariella Johanna Jácome-Ortega

- Sub gerencia de Análisis e Información de Corporación Financiera Nacional. (2017). Ficha sectorial Explotación de viveros forestales y madera en pie [Forest nurseries and standing timber sectorial file]. Recuperado de <https://www.cfn.fin.ec>
- Syamsudina, N., Eliyana, A., Nurdina, N., Sudrajat, A., Giyanto, B., Permana Emur, A., & Zahar, M. (2022). ¿Son la satisfacción laboral y la autoeficacia en la amplitud de roles los vínculos con el comportamiento laboral proactivo? [Are job satisfaction and role breadth self-efficacy links to proactive work behavior?]. *Heliyon*, 8, e08710. doi:[10.1016/j.heliyon.2021.e08710](https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08710)
- Tabatabaei, S., Ghaneh, S., Mohaddes, H., & Khansarid, M. M. (2013). Relación de satisfacción laboral y variables demográficas en empleados de una fábrica de cerámica en Irán [Relationship of job satisfaction and demographic variables in employees of a ceramic factory in Iran]. *Procedia - Ciencias Sociales y del Comportamiento*, 84, 1975-1800. doi:[10.1016/j.sbspro.2013.07.036](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.07.036)
- Vettori, G., Bigozzi, L., Vezzani, C., & Pinto, G. (2022). El papel mediador de las emociones en la relación entre las creencias y la satisfacción laboral de los docentes [The mediating role of emotions in the relationship between beliefs and teachers' job satisfaction]. *Acta Psicológica*, 226, 103580. doi:[10.1016/j.actpsy.2022.103580](https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2022.103580)
- Wilhelmsson, S., Anderson, M., Arvidson, I., Dahlqvist, C., H Hemsworth, P., Yngvesson, J., & Hultgren, J. (2021). Physical workload and psychosocial working conditions in Swedish pig transport drivers. *International Journal of Industrial Ergonomics* (IF2.884), 83, 103124. doi:[10.1016/j.ergon.2021.103124](https://doi.org/10.1016/j.ergon.2021.103124)