



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

VULNERABILIDAD DE LAS MUJERES QUE LABORAN EN EL ÁREA DE  
SERVICIO DE LIMPIEZA: ELEMENTOS DEL ENTORNO LABORAL QUE  
GENERAN RIESGOS MANIFIESTOS EN MUJERES QUE LABORAN EN  
UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE QUITO.

AUTOR

Shariam Alexandra Narváez Celi

AÑO

2019



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

VULNERABILIDAD DE LAS MUJERES QUE LABORAN EN EL ÁREA DE  
SERVICIO DE LIMPIEZA: ELEMENTOS DEL ENTORNO LABORAL QUE  
GENERAN RIESGOS MANIFIESTOS EN MUJERES QUE LABORAN EN  
UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE QUITO.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos  
establecidos para optar por el Título de Psicóloga Organizacional

Profesor guía  
Mauricio Esteban Muñoz Guzmán

Autora  
Shariam Alexandra Narváez Celi

Año  
2019

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

"Declaro haber dirigido el trabajo, vulnerabilidad de las mujeres que laboran en el área de servicio de limpieza: elementos del entorno laboral que generan riesgos manifiestos en mujeres que laboran en una universidad privada de Quito a través de reuniones periódicas con el estudiante Shariam Alexandra Narváez Celi, en el semestre 2019-10, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

---

Mauricio Esteban Muñoz Guzmán

CI: 1708257124

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR**

"Declaro haber revisado este trabajo, vulnerabilidad de las mujeres que laboran en el área de servicio de limpieza: elementos del entorno laboral que generan riesgos manifiestos en mujeres que laboran en una universidad privada de Quito, del Shariam Alexandra Narváez Celi, en el semestre 2019-10, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

---

Javier Alexander Navarrete Guerra  
CI: 1716185622

---

María Fernanda Pozo Ayala  
CI: 1720023181

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE**

“Declaro (amos) que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

---

Shariam Alexandra Narváez Celi

CI: 1722319439

## **AGRADECIMIENTOS**

A mí esposo e hijos que me  
dan el aliento para seguir.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, mi hermana,  
mi esposo y mis hijos.

## **RESUMEN**

La vulnerabilidad laboral en las trabajadoras del área de servicios de limpieza es la idea central del presente trabajo de investigación. Se busca comprender cómo este hecho es una constante contemporánea en donde la mujer tiene participación económicamente activa y, en la gran mayoría, para quienes ocupan estos cargos se evidencia las necesidades básicas que deben cubrir en sus hogares y para sus familias, dada su instrucción de escolaridad y el ser jefa de familia. El presente estudio emplea un enfoque cualitativo con el uso de encuesta como instrumento de investigación para ser aplicada a 15 mujeres como muestra con trabajos como auxiliares de servicios generales en una universidad privada de Quito. Los resultados obtenidos contribuyen a demostrar las vulnerabilidades a las que están expuestas y generar en función de los resultados recomendaciones que permitan implementar acciones de mejora del entorno laboral para optimizar su desempeño y satisfacción garantizando el respeto hacia el género y el tipo de trabajo.

Palabras claves: vulnerabilidad, género, entorno laboral, puestos de trabajo, discriminación, servicios generales.

## ***ABSTRACT***

The vulnerability of women working in the cleaning services area is the central idea of this research work. It seeks to understand how this fact is a contemporary constant in which women have economically active participation and, in the vast majority, for those who hold these positions, the basic needs that they must cover in their homes and for their families are evident, given their instruction in schooling and being head of family. This study uses a qualitative approach with the use of a survey as a research instrument to be applied to 15 women as a sample with jobs as general service assistants in a private university in Quito. The results obtained help to demonstrate the vulnerabilities to which they are exposed and generate recommendations based on the results that allow implementing actions to improve the working environment to optimize their performance and satisfaction, guaranteeing respect for gender and the type of work.

Keywords: vulnerability, gender, work environment, jobs, discrimination, general services

## ÍNDICE

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | INTRODUCCIÓN.....  | 1  |
| 2.     | Pregunta de investigación.....   | 3  |
| 3.     | Objetivos.....   | 3  |
| 3.1.   | Objetivo General:.....   | 3  |
| 3.2.   | Objetivos Específicos:.....  | 3  |
| 4.     | Marco teórico referencial.....   | 4  |
| 4.1.   | La mujer y el trabajo. Una visión general.....                         | 4  |
| 4.2.   | Discriminación.....  | 6  |
| 4.2.1. | Importancia del empleo.....  | 8  |
| 4.3.   | Contexto laboral de las mujeres en servicios generales y auxiliares .. | 10 |
|        | de limpieza en el Ecuador.....   | 10 |
| 4.4.   | Mujer y Trabajo.....   | 14 |
| 4.5.   | Factores emocionales afectados en la mujer que trabaja en servicio.    | 15 |
| 4.6.   | Vulnerabilidad.....  | 17 |
| 4.7.   | Elementos de entorno laboral que generan riesgos manifiestos.....      | 18 |
|        | en la mujer.....   | 18 |
| 5.     | Preguntas directrices.....   | 20 |
| 6.     | Metodología de estudio.....  | 22 |
| 6.1.   | Diseño y enfoque.....  | 22 |
| 6.2.   | Muestreo.....  | 22 |
| 6.3.   | Pre-validación del instrumento.....                                    | 23 |
| 6.4.   | Procedimiento.....   | 24 |
| 6.5.   | Tipo de análisis.....  | 24 |

|      |  |    |
|------|--|----|
| 7.   | Viabilidad.....                              | 25 |
| 8.   | Aspectos técnicos.....                       | 26 |
| 8.1. | Consentimiento informado .....               | 26 |
| 8.2. | Tratamiento de la información.....           | 27 |
| 8.3. | Auto-reflexibilidad.....                     | 27 |
| 8.4. | Consecuencias de la investigación .....      | 27 |
| 8.5. | Derechos de autor.....                       | 28 |
| 9.   | Análisis de estrategias de intervención..... | 28 |
| 10.  | Cronograma.....                              | 35 |
|      | REFERENCIAS.....                             | 37 |
|      | ANEXOS.....                                  | 38 |

## 1. Introducción

La necesidad de la mujer de insertarse en el campo productivo en la sociedad es latente y se da por múltiples razones, entre ellas la de proporcionar un sustento económico para cubrir las necesidades de sus familias. Esto en muchos casos porque el porcentaje de mujeres que son jefes de hogar es considerablemente alto.

La historia ha escrito y determinado que el rol de las mujeres en el mercado laboral es limitado y sujeto, en muchos de los casos, a vulnerabilidades por las circunstancias en las cuales ellas deben desarrollarse y de las actividades múltiples que deben cumplir. La inseguridad laboral se ha mostrado durante la historia como la inobservancia de los derechos de los trabajadores de esta forma, se ha referido como una manifestación de la precariedad de las situaciones del empleo a las que se combaten los individuos en sus propios mercados de trabajo. En América Latina, esta noción de vulnerabilidad en los trabajadores se ha visto inmersa dentro de los inconvenientes de pobreza y desigualdad que atraviesan cada uno de los países en el continente; el mercado de trabajo estuvo ligado a vaivenes de los modelos baratos y sociales, y a los distintos marcos regulatorios de cada gobierno (Villacis, Reis, 2015).

Las mujeres participaron en el avance económico y social de Ecuador por diferentes fuentes, siendo esenciales el trabajo doméstico y las ocupaciones dedicadas al mercado barato. A su vez, esa contribución estuvo condicionada por cambios políticos, económicos, sociales y culturales. Como en el resto de Latinoamérica, la cuestión radica en que, por distintas causas, esa participación de las mujeres es sólo medianamente activa. Es determinante que aún existen mujeres que se dedican a actividades domésticas sin remuneración alguna; pues, solamente las ocupaciones convencionalmente consideradas económicas son las aceptadas. Las tentativas llevadas a cabo para medir la contribución del trabajo doméstico a la economía nacional no han modificado las convenciones sobre esto. Como tampoco ha concluido la controversia sobre

si ese trabajo tiene la posibilidad de ser retribuido y si con ello mejoraría la condición general de las mujeres (Flacso, 2016).

Aun cuando los adelantos que se han dado en temas de igualdad de género son evidentes y cada vez hay más movimientos, reglas y prácticas en pos de la igualdad de géneros; persisten las desventajas. Bien puede plantearse como propio de esta circunstancia el que el 64% de los cargos de liderazgo “senior” entre las compañías evaluadas, en el país, está ocupado por hombres y solo un 10% de los cargos de dirección general están en manos de una mujer. Información que no llama la atención por su novedad sino por su persistencia, valga acordarse el último censo donde los resultados dejaban ver que para 2010 todavía en campos de actividad como servicios sociales y salud, donde la presencia femenina es más grande y donde existe cerca del doble de mujeres que de hombres con un nivel de formación superior mayoritaria (49.455 mujeres frente a 27.514 hombres), dejaba como apunte inquietante el 72% de cargos directivos constituido por hombres (Ekos, 2014).

Como se ha mencionado, si bien la mujer se ha posesionado en el campo laboral en mandos medios y altos, aún quedan rezagos propios de la cultura e idiosincrasia de los pueblos, como es Ecuador, en donde el nivel de instrucción está determinado por la situación económica y política, sigue siendo una tarea para que las mujeres apunten a una variedad más amplia de puestos de trabajo.

El nivel de estudio hace que la mujer siga realizando labores muy similares al trabajo doméstico, que de por sí no es juzgado por la actividad, sino por la vulnerabilidad a la cual se ve sometida: cansancio, tareas duplicadas en el trabajo y el hogar, atención a la familia, manutención de la misma, enfermedades y riesgos en el trabajo inherentes a las características de este, haciendo que este tipo de labor siga siendo uno de los que influye directamente en el empoderamiento de la mujer.

La OIT clasifica como empleo vulnerable el de los trabajadores que trabajan por cuenta propia y el de trabajadores familiares auxiliares, ya que “tienen más

probabilidades que los de otras categorías laborales de estar en situación de empleo informal y vivir en la pobreza, y de tener acceso limitado o nulo al sistema de protección social" (2018, párr. 1).

La probabilidad que las trabajadoras femeninas del área de servicio de limpieza puedan acceder a cargos altos es escasa, pueden ubicarse por el nivel de instrucción que poseen.

## **2. Pregunta de investigación**

- ¿Cuáles son los factores de vulnerabilidad que presentan las mujeres que trabajan en el área de servicio de una universidad privada de Quito?
- ¿Cuáles son los elementos de riesgo provocados por el entorno laboral que se observan en las mujeres que trabajan en el área de servicio?

## **3. Objetivos**

### **3.1. Objetivo General:**

- Determinar cuáles son los factores de vulnerabilidad que presentan las mujeres que trabajan en el área de servicio de limpieza de una Universidad privada de Quito.

### **3.2. Objetivos Específicos:**

- Indagar los factores del entorno laboral que influyen en el desempeño del grupo de estudio.
- Describir características de los factores de vulnerabilidad presentados en las mujeres que laboran en el ámbito de servicio.

- Analizar los efectos producidos por los factores de vulnerabilidad en las mujeres que laboran en el ámbito de servicio de limpieza.

#### **4. Marco teórico referencial**

##### **4.1. La mujer y el trabajo. Una visión general**

Los cambios suscitados a nivel mundial a través del tiempo han ido evidenciando de forma sustancial los impactos, sobre todo, en el área laboral en la fuerza de trabajo tanto masculina como femenina. Horbath en su artículo *la Discriminación laboral y la vulnerabilidad de las mujeres frente a la crisis mundial en México*, menciona que para cubrir esos impactos y comprender el concepto profundo de la crisis mundial, es requisito no eludir el cambio extremista producido desde la emergencia del nuevo régimen de la economía y su relación entre el capital y el trabajo. La necesidad de movilizar la fuerza de trabajo a máxima agilidad ha demandado su flexibilización, lo que ha supuesto una secuencia de transformaciones en las instituciones que precedentemente regulaban la relación salarial haciendo más fuerte las desigualdades entre los trabajadores de diferentes segmentos productivos (2012).

Cambios profundos en la economía a partir del siglo XVIII con la revolución industrial que incidió dramáticamente en los países europeos y que produjo grandes descubrimientos tecnológicos y científicos, cambios profundos en el sistema de trabajo, de la estructura de la sociedad; pero también, es necesario mencionar que es una realidad innegable que los roles productivos dentro de una sociedad están determinados de forma parcial; es decir, la fuerza productiva está marcada por las diferencias entre hombres y mujeres y por ende persiste la desigualdad y discriminación en los ingresos que perciben y en los roles asignados a cada individuo entorno a sus funciones.

En 1870 se crea dos clases de trabajos para las mujeres, igualmente inadvertidos, persiste la explotación, podían ser mecanógrafas o enfermeras, el nivel salarial estaba en la categoría más baja, una discriminación que

perduraba, se mantenía y se justificaba por el simple hecho de ser mujeres. No hay que olvidar que tuvo una notable importancia en el sector laboral, y que siglos atrás, antes del capitalismo industrial, se desempeñaba en otras funciones como: modista, orfebre, cervecera, pulidora de metales, productora de botones, entre otros. La vulnerabilidad era latente, era un problema que el capitalismo, quien era poseedor de los bienes productivos, debía resolver. La feminidad contemplaba poner sobre la mesa la compatibilidad y plantear términos morales y categoriales y manejarlo como mano de obra barata.

Nace pues, con estos cambios a nivel mundial, la clase trabajadora de las fábricas con jornadas de trabajo de más de doce horas, a las que acudía a trabajar gente de los suburbios y con condiciones de vida deplorables y, que, además, eran analfabetos por ello el nacimiento del capitalismo deja su huella al iniciar el abuso y aprovechamiento de esta clase social. Tan malas las condiciones que hasta la misma Iglesia se vio en la obligación de intervenir tratando de buscar soluciones a esta problemática social.

Momento histórico de la humanidad en donde el hombre, obrero masculino, tenía una situación compleja y el de las mujeres y niños precaria. Su trabajo era mayor y el salario mucho menor, estas no eran validadas, no existían; a esto el aporte, eufemismo nada más, para darle un verbo a las demás tareas de la mujer: llegar a casa luego de la jornada de trabajo a seguir sirviendo y atendiendo a hijos y esposo. Evidencia una trasfencia de la manufactura, cambia el lugar, más no la actividad.

La brecha de género en el ámbito laboral entre mujeres y hombres persiste y apenas se ha reducido, es lo que sostiene La Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre 1995 y 2016 la tasa mundial de participación de las mujeres en la fuerza de trabajo cayó del 52,4% al 49,6%. Las cifras correspondientes a los hombres fueron del 79,9% y del 76,1 por ciento, respectivamente (2016, p. 3)

Cifras que son el resultado de la desaceleración económica que profundiza y agudiza con efectos negativos a la situación laboral de las mujeres y por ende

existe un mayor índice de desocupación. El Ecuador no estuvo fuera de esta avalancha de depresión económica, y la situación responde a una línea equivalente a las cifras mostradas por la OIT. El porcentaje de desempleo se ubicó en un 5,7% a escala nacional en marzo de este año, 1,9 puntos porcentuales agregadas a lo registrado en marzo de 2015, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos-INEC (Ekos, 2017).

#### **4.2. Discriminación**

A modo de acotación, entiéndase que discriminación, en el campo del mercado laboral, hace referencia a una diferencia que hacen los empleadores o trabajadores en determinados grupos sociales, raciales y de género. Es así que al realizar el reclutamiento se basan en diferentes criterios de selección para calificar los méritos, habilidades y competencias que requieren para el desempeño de una actividad productiva.

Sostienen Horbarth y Gracia:

Las mujeres se insertan en condiciones de amplia desventaja con respecto a los hombres, en los nichos depauperados del empleo urbano y rural, en las ramas de actividad más descalificadas y en ocupaciones tradicionales, consideradas como una extensión de sus actividades y habilidades domésticas. Suelen ser ellas quienes se localizan mayoritariamente dentro de los sectores más pobres (básicamente por razones de género) y las que carecen con mayor frecuencia de los recursos educativos, la capacitación, el acceso a los financiamientos, el apoyo para el cuidado de los hijos, el tiempo libre, la posibilidad de tomar decisiones, entre otros aspectos (p. 3).

Para ilustrar de mejor manera los requisitos que solicitan las empresas para que se aplique a la oferta se enuncian a continuación ejemplos que evidencian las competencias que debe cumplir el postulante para ser reclutado.

Opción empleo.

**Ejemplo1**

Se requiere contratar un auxiliar de limpieza para nuestro almacén que está ubicado en el sector de Cumbaya:

**Requisitos:**

- Bachiller
- Experiencia en cargos similares
- Se ofrece sueldo básico- beneficios de ley

- Fecha de Contratación: 17/12/2018
- Cantidad de Vacantes: 1

Requerimientos \* Educación Mínima: Bachillerato / Educación Media  
Años de experiencia: 1

- Edad: entre 18 y 40 años
- Disponibilidad de Viajar: No
- Disponibilidad de Cambio de Residencia: No

Figura. Ejemplo anuncio 1

**Ejemplo 2**

**Oferta Laboral**

- \*Cargo solicitado: AUXILIAR-TECNICO DE LIMPIEZA-BACHILLER
- \*Tipo Contrato: Eventual
- \*Ciudad: QUITO
- \*Parroquia: Indistinto
- \*Sector: NORTE
- \*Fecha inicio publicación: 05-dic-2018
- \*Fecha finalización: 04-ene-2019
- \*Contacto: 22222222
- \*Teléfono: 22222222
- \*Fax: 0984491089
- \*Celular: 0984491089
- \*Correo electrónico: rsandoval@allcleanecuador.com

**Perfil del Cargo**

- \*Instrucción: BACHILLERATO
- \*Remuneración: \$386 - \$500
- \*Área de estudios: Sin Área de Estudio
- \*Experiencia: 1 - 6 meses
- \*Conocimientos del cargo: TÉCNICOS DE LIMPIEZA
- \*Actividades a Desempeñar: DIFERENTES ÁREAS DE LIMPIEZA

**\*Capacitaciones / Certificaciones:**

- \*Jornadas de trabajo: Jornada Ordinaria (8 horas)

**Información adicional:**

- \*Número de cargos solicitados: 1

**Experiencia y Capacitación**

Área Capacitación: Área Experiencia:

Figura 2. Ejemplo anuncio 2

Ofertas que no determinan el género para el empleo; pero, el número de mujeres que aplican a este tipo de oferta es bastante considerable. Martha Falcón en su investigación realizada en el año 2015 sostiene que “Es muy claro que, en cualquier tipo de empresa, el número de mujeres es mayor en las bases (por ejemplo, personal de limpieza, recepcionistas, secretarias, auxiliares administrativas, etc.) y disminuye gradualmente a medida que se avanza en la escala de responsabilidades, ingresos y toma de decisiones” (p. 76).

#### **4.2.1. Importancia del empleo**

Ahora bien, el empleo, tiene una importancia trascendental en la vida de los seres humanos, pues de este depende su manutención, el cumplir con sus más mínimas necesidades para unos: y para otros determina un nivel de vida con la posibilidad de ahorro y consumo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) concibe:

El “pleno empleo” como el escenario donde: a) hay trabajo para todas las personas que quieren trabajar y van están en busca de este; b) tal empleo es tan productivo cómo es posible; y c) los individuos tienen la libertad de elegir el empleo. Las situaciones que no satisfagan el punto a) son consideradas como desempleo, las que no satisfagan b) y c) se refieren a subempleo. (Enríquez, Galindo, 2015, p. 1)

El empleo está definido en dos grandes grupos, el formal e informal, el primero para aquellos trabajadores que tienen una relación laboral con derechos adquiridos y obligaciones por parte de sus empleadores que deben ser cumplidas ante la ley. Los segundos, perciben un pago, pero no tienen relación laboral. Varios factores afectan la situación laboral formal de los trabajadores, una de ellas, en estos últimos años, ha sido la migración.

Retomando el tema de investigación, para la mujer el tema del empleo sigue siendo un gran desafío, enfrentan mayor riesgo de desempleo las “tasas mundiales de desempleo son del 5,5 por ciento en el caso de los hombres y del 6,2 por ciento en lo que respecta a las mujeres. Con la salvedad de Asia

Oriental, Europa Oriental y América del Norte” (Tendencias de 2016, p. 4). Por otro lado, la calidad del empleo de las mujeres y la calidad de estos.

Para Espino el incremento de la inserción laboral de las mujeres es una realidad en toda América Latina y en el Ecuador, el mayor acceso a la educación, cambios culturales, modificaciones en el estilo de vida y de consumo, retardo en la edad de maternidad, las crisis económicas y menor número de hijos, aportan a este fenómeno (1999).

Otros datos de la década de los 90 indican que la participación de la mujer, según datos del INEC, se ubicaba en el 35,3%; en el 2011 era del 38,9%. Pese a que hubo y hay un incremento las mujeres siguen teniendo una participación más baja en el campo laboral que los hombres, esto se evidencia sobre todo en los países en desarrollo o emergentes. Persiste la desigualdad frente a la doble o triple responsabilidad que la mujer adquiere el momento de insertarse en el ámbito laboral, responsabilidades laborales, familiares y cuidadoras. Aspectos que perjudican su estabilidad laboral y el poder escalar en una heterogeneidad de trabajos que le permita desarrollarse como ser humano y como profesional.

Para Carlos Uquillas en su artículo de la Revista Académica número 87 del 2007, el *outsourcing* se lo concibe como un modelo de negocio que nace en la década de los 80s: pero que data después de la segunda guerra mundial en donde las empresas intentaban no depender de los proveedores y por ello concentraban el mayor número de actividades. El objetivo es mejorar la competitividad dando una ventaja a las empresas para que puedan ahorrar dinero, tiempo y trabajo. Es importante señalar que estas empresas al igual que otras deben brindar las mismas prestaciones a sus colaboradores que cualquier otra empresa y, garantizar su lugar de trabajo y estabilidad, todo conforme manda la ley.

Sus principios o base está centrados en: abaratar costos, obtención de productos de mejor calidad, reducir el número de tareas rutinarias, Aumento de la flexibilidad de la organización y disminución de sus costos fijos, entre otros. Se resalta esto dado que para el tema de investigación permite observar de forma clara cuál es el objetivo de la creación de empresas que brindan el

servicio de limpieza. Explica Uquillas que “En un contexto de globalización de mercados, las empresas deben dedicarse a innovar y a concentrar sus recursos en el negocio principal. Por ello el *Outsourcing* ofrece una solución óptima” (parr. 23), agrega además que:

Básicamente se trata de una modalidad, según la cual determinadas organizaciones, grupos o personas ajenas a la compañía son contratadas para hacerse cargo de "parte del negocio" o de un servicio puntual dentro de ella. La compañía delega la gerencia y la operación de uno de sus procesos o servicios a un prestador externo (*Outsourcer*), con el fin de agilizarlo, optimizar su calidad y/o reducir sus costos (ibid, párr. 23).

En Ecuador, existen varias empresas dedicadas al servicio de limpieza, tanto de oficinas como de hogares, así como mantenimiento de vehículos, mensajería. Entre ellas están por ejemplo: Grupo Repcon, Samcleaning o Servicios R&R, Prohogar, Casalimpia, entre otros.

#### **4.3. Contexto laboral de las mujeres en servicios generales y auxiliares de limpieza en el Ecuador**

Ecuador tiene 8'087.914 mujeres, lo que representa el 50,5 % de la población del país, según las proyecciones poblacionales. En el marco de la celebración del Día Internacional de la Mujer, el Instituto Nacional de Estadística y Censos presenta varios datos al respecto. Dentro del mercado laboral, la población femenina se incrementó dentro de la Población Económicamente Activa (PEA) en un 80% entre 2001 y 2010 (INEC, 2014).

Redes sociales, páginas web, medios de comunicación escrita, ofertan una serie de empleos en el área de servicios. Habitualmente, se lo hace por intermedio de tercerizadoras de servicios conocidas como *outsourcing* que se han consolidado y expandido su mercado en nuestro país. Para Alfredo Uquillas, el modelo de *Outsourcing* o tercerización surge como alternativa en los 80 y se ha establecido como un modelo de negocios que permite a una empresa concentrarse en lo que es su especialidad, con importantes ahorros

en tiempo y dinero. La tercerización de servicios es un mecanismo para mejorar la competitividad empresarial contratando a empresas especializadas personal o desarrollo de funciones en las cuales no se tiene eficiencia o especialidad profesional (2007).

Al incrementarse este tipo de oferta laboral en un mundo globalizado que influye en la evolución del sistema productivo empresarial las ideas de negocio, entre otros, se impulsan a giros de negocio de servicios generales, que, comprende, los servicios de limpieza a empresas privadas y hogares. En otras palabras, este segmento se enfoca en el servicio de limpieza industrial, ofreciendo a las sus clientes: competencia mediante un servicio completo de limpieza tanto de interiores como exteriores y servicios complementarios que permiten trabajar en un ambiente confortable y reluciente.

Con el reglamento 1114 del 26 de marzo del 2013, se cambian múltiples artículos del reglamento del Mandato No 8, los que permiten tercerizar servicios, en una primera fase, en el Ministerio de Salud. Las modificaciones mencionan aún que, para el caso de los servicios de manutención de hoteles, clínicas y hospitales, los empleadores podrán emplear directamente a los trabajadores, con quienes tendrán una relación directa y bilateral; así como incluso podrán emplear dichos servicios a compañías mercantiles, personas naturales u organizaciones de la Economía Popular y Solidaria que presten actividades complementarias.

La distribución de trabajo en el sector de la limpieza o servicios generales se determina por ser el 98% de mujeres quienes llenan estas plazas de trabajo con horarios de trabajo que, de alguna manera, se ven afectadas, el tiempo de dedicación de tiempo inicia a horas muy tempranas de la mañana (6h00 am). Además, la empresa tiende a modificar los horarios, no en todos los casos; pero, dependiendo de la necesidad de cubrir turnos puede afectar el horario por el cual fue contratada.

Las implicaciones negativas que conlleva este tipo de horario hace, que la mujer, sacrifique situaciones elementales en su hogar, como es el cuidado de sus hijos menores, el control a los hijos en edad de escolaridad o reciben

reproches y “discursos culpabilizadores achacando a las familias una mala atención a los hijos. Pero, (...) se encuentran familias estigmatizadas pues no se ocupan de sus hijos fuera del horario escolar y reciben reproches por no involucrarse en actividades como reuniones de padres convocadas por las direcciones de los centros escolares (Futur, 2013, párr.2).

Factores que afectan directamente el desempeño de las mujeres en estas actividades. Si bien es cierto existe formalidad y un sueldo o remuneración estable, las condiciones a las cuales deben someterse son las diferentes a las de un oficinista, administrador ejecutivo, docente u otro, pues estos últimos tienen ciertas libertades en sus lugares de trabajo que les permite ausentarse por situaciones de orden familiar a cualquier hora del día o utilizar el teléfono celular. Y otras dada las funciones que cumplen.

Pese a ello la revista empresarial del Ecuador muestra datos contundentes sobre la situación laboral en el Ecuador:

De las personas que pasan de la PEI a la PEA entre diciembre 2015 y diciembre 2016, la mayoría son mujeres (70,3%), están entre los 15 y 24 años de edad (40,6%) y eran amas de casa hace un año (51,2%) y estudiantes (30,9%). Sin embargo, en el último año hubo una propensión” más alta e pasar de la PEI a la PEA para los hombres (el 29,1% de hombres fuera de la fuerza laboral en 2015 hizo esta transición versus el 27,1% de las mujeres), para las personas entre 25 y 44 años (37,2% de la PEI en este grupo etario) y para aquellos que se clasificaron como otra categoría de inactividad en diciembre 2015 (51,8% de este grupo). (2017, pp. 31-32).

### Composición de la PEA que proviene de la PEI según sexo, edad y categoría de inactividad 2015 (Porcentajes)



Figura 3. Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo, diciembre 2015 - diciembre 2016.

Respecto a la remuneración en el sector de servicio de limpieza tiene la denominación el cargo de Asistente/Ayudante/Auxiliar de limpieza según el Acuerdo Ministerial No. 195 del 27 de septiembre de 2017 del Ministerio de trabajo es de \$390,24 valor que se clasifica como sueldo básico, a lo cual habría que sumar los beneficios de Ley como los décimos, vacaciones, fondos de reserva, utilidades.

Las funciones que debe cumplir bajo la categoría del puesto de auxiliar de servicios, son:

- Aseo y limpieza de las instalaciones;
- Adecuación y arreglo de locales;
- Cuidado y mantenimiento de las instalaciones;
- Trabajos de mensajería interna y apoyo de administrativo;
- Atención y apoyo logístico a los docentes con los equipos de audiovisuales y de computación;
- Preparación de alimentos para eventos;
- Recolección de basura y aseo y limpieza de los basureros;
- Limpieza de vidrios y ventanas;
- Limpieza de laboratorios, oficinas, aulas;
- Limpieza de fachadas (paredes de mármol);
- Las demás fijadas por las autoridades de la Universidad.

(Tomado de las funciones determinadas en el orgánico funcional de una Universidad privada)

Un dato importante de incluir dentro del estudio la investigación realizada por el CEPAL en donde se observa que en Ecuador el 18.0 por ciento de la población tiene dificultades de acceso a la educación de los pueblos indígenas y afro descendientes, aspectos que inciden en el tipo de trabajo al cual pueden aplicar y por ende mejorar su economía y estilo de vida. Señala también que los resultados de extrema pobreza es de 2.1 (2002).

En cuanto a la población activa laboral dependiendo de su idioma y etnia Censos Nacionales (2001) indica:

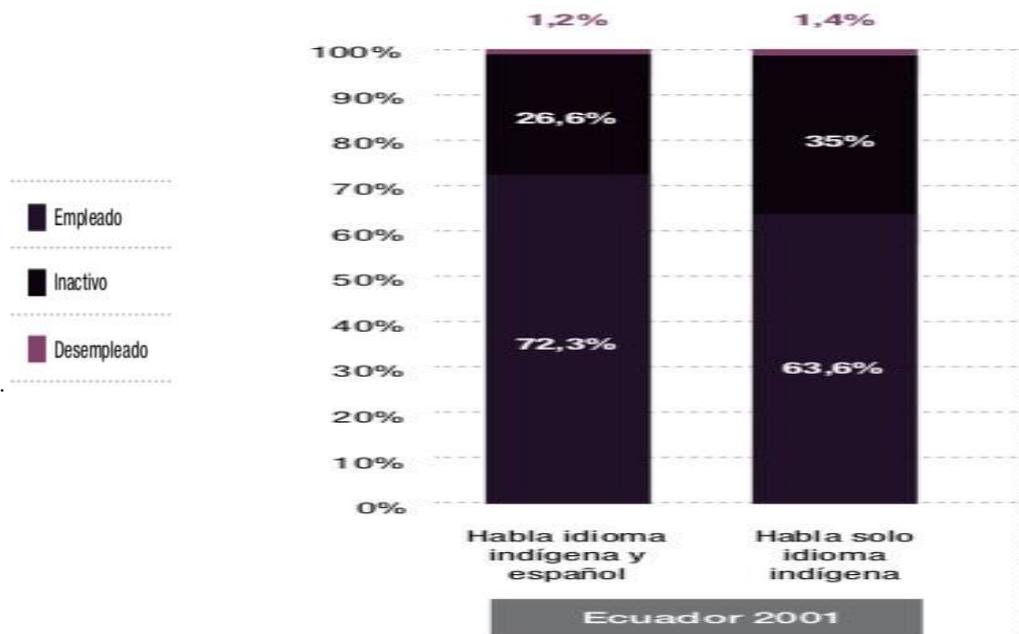


Figura 4. *Censos nacionales*

#### Mujer y Trabajo

Los autores del “Proyecto para la prestación de servicios de limpieza en hogares del sector norte de la ciudad de Quito” realizada en la Universidad Politécnica Salesiana por Arévalo y Casa (2011) mencionan en gran parte de su trabajo la participación de la Mujer Ecuatoriana en el entorno laboral. En la actualidad la población de mujeres que se ubican en la clase media ha cambiado sus roles dentro del hogar pasando a ser amas de casa o dedicándose a realizar tareas meramente domésticas, muchas veces sin recibir un salario a cambio. Los hombres son quienes actualmente siguen liderando el campo laboral y son quienes se muestran como cabezas del hogar teniendo todavía trabajos mejores y mejores remuneraciones que las mujeres (p. 18-19).

La OIT clasifica como empleo vulnerable el de los trabajadores que trabajan por cuenta propia y el de trabajadores familiares auxiliares, ya que “tienen más probabilidades que los de otras categorías laborales de estar en situación de empleo informal y vivir en la pobreza, y de tener acceso limitado o nulo al sistema de protección social” (2018, párr.1).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) dio a conocer que la primera iniciativa de trabajo decente, el cual se razonó como una de las herramientas primordiales para la erradicación de la pobreza, los países, según esta premisa, deben tomar en cuenta cuatro objetivos estratégicos: creación de empleo, cumplimiento de los derechos de los trabajadores, protección social y fomento del diálogo social (1999).

El modelo de trabajo decente en Ecuador es todavía un desafío en materia de políticas públicas y de normativa laboral. En los últimos años, se han impulsado iniciativas por parte del gobierno para mejorar las condiciones del mercado de trabajo, a través de reformas a las leyes laborales con recomendaciones de la OIT con base en la normativa internacional, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población y resolver los diferentes problemas asociados a las condiciones vulnerables de los trabajadores (Viteri, 2010).

#### **4.4. Factores emocionales afectados en la mujer que trabaja en servicio.**

Endireh (2006) autor del texto Panorama de violencia hacia las mujeres nos arroja datos estadísticos y cualitativos importantes sobre la relación de la mujer en el entorno laboral de trabajo de servicio y sobre los factores emocionales, físicos, entre otros que se ven afectados en las mujeres que realizan este tipo de trabajo. Los datos que contextualiza este autor son recogidos de la ciudad de México (párr.11-21).

Hay diversas formas de segregación que se pueden visualizar por parte de los medios laborales hacia las mujeres, las mismas que son sujetos vulnerables dentro del entorno social laboral. Se puede visualizar que en el contexto de las relaciones de trabajo tanto en el campo de empresas públicas y privadas podemos ver que la dignidad de las mujeres se ve afectada.

Menciona también respecto a la violencia en el campo laboral que:

La violencia que muchas veces se puede visualizar en el campo laboral de aquellas mujeres que ejercen un trabajo en el entorno doméstico de limpieza van desde comportamientos agresivos, hostiles, humillantes o discriminarlos; los mismos que son ejercidos por aquellos sujetos que se

encuentran dentro de un nivel laboral superior al de ellas, estos pueden ser: jefes superiores, compañeros de trabajo (Endireh, 2011, párr. 14).

Además explica “Dichas actitudes constituyen formas de agresión que no solo deterioran el buen clima del lugar de trabajo, sino que son formas disimuladas de reproducir el sistema patriarcal históricamente construido.” (ibíd., párr. 15).

En el estudio estadístico realizado por la entidad Enhired muestra datos relevantes en un estudio que se realizó con el objetivo de saber las condiciones de violencia laboral según el tipo de trabajo que realizan las mujeres que laboran en la cuida de México, esto arrojo los siguientes datos:

Los resultados de la Endireh (2006) muestran que las fábricas, talleres y maquiladoras, que en general ofrecen empleos poco valorados, precarios, sin ninguna seguridad social y mal pagados, constituyen lugares idóneos para agredir a sus trabajadoras; de ellas, 45.5% han sido víctimas de violencia. Las que desempeñan sus funciones en dependencias públicas reportan violencia laboral en 33.3% de los casos, en 29.0% las que trabajan en instituciones educativas. También en el país 28.6% de las mujeres que trabajan en empresas privadas, bancos, comercios o en otros servicios privados han sido víctimas de violencia, así como 27.6% de las mujeres que laboran en el campo y 18.3% de las que trabajan en casas particulares (p.13).

En la sociedad ecuatoriana sucede algo semejante a lo que arrojan los estudios realizados en México. Podemos observar que en Ecuador también existen trabajos que se consideran son de menor valor como los trabajos de las mujeres que realizan limpieza tanto en hogares ajenos a los suyos como en empresas públicas y privada entre otras, se observan comportamientos agresivos, humillantes por parte de sujetos que se creen superiores a las mismas.

A esto se suma que la satisfacción laboral depende de ambiente en donde se desenvuelve el o la trabajador(a) y la personalidad de este, toda vez que este se considera uno de los factores más importantes para crear un ambiente empático en el lugar del trabajo como mencionan Robbins y Judge es “como un

pensamiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña (...) siendo un factor importante para que la persona se adapte y sienta mayor agrado hacia su trabajo” (2009, p.83, 85).

Ashforth y Humprey (1993), Morris y Feldman (1996) brindan una tesis completa en la que el trabajo emocional se equipara con “el esfuerzo, la planificación y control necesarios para expresar la emoción organizacionalmente deseable durante las transacciones interpersonales” (p. 987).

#### **4.5. Vulnerabilidad**

El concepto de vulnerabilidad, para comprender y seguir con el tema de estudio, para el autor Pérez de Miño citado por Abristeka (2004) la define como “el nivel de riesgo que afronta una familia o individuo a perder la vida sus bienes y propiedades, o su sistema, ante una posible catástrofe” (p.175-176).

La vulnerabilidad implica una imposibilidad de poder rebelarse frente a algún hecho que se le presente a una persona sea esta hombre, mujer, niño o niña, que determinan sentimientos de inconformidad, inestabilidad y sobre todo de indefensa ante lo que no pueden enfrentar por situaciones que salen de su control.

Jorge Corsi psicólogo, en su texto sobre la violencia hacia la mujer en el contexto domestico indica que en las sociedades en general:

Creencias y valores acerca de las mujeres y de los hombres han caracterizado una sociedad patriarcal que define a los varones como superiores por naturaleza, y les confiere el derecho y la responsabilidad de dirigir la conducta de su mujer. Estas actitudes y valores, que echaron raíces a través de los siglos, se traducen en estructuras sociales particulares: por ejemplo, la división del trabajo, las políticas institucionales y la discriminación hacia la mujer (2004, p.6).

En las sociedades de forma muy generalizada podemos visualizar de forma explícita que existe un desequilibrio en el trato, oportunidades laborales, plazas de trabajo y los roles que desempeñan las mujeres y hombres. Vivimos en una sociedad patriarcal y machista en donde hasta la actualidad se observan comportamientos tales como: “Que las mujeres son inferiores a los hombres; el hombre es el jefe del hogar; el hombre tiene derechos de propiedad sobre la mujer y los hijos y que la privacidad del hogar debe ser defendida de las regulaciones externas” (ibíd. p. 6-7).

#### **4.6. Elementos de entorno laboral que generan riesgos manifiestos en la mujer**

##### **Los riesgos laborales**

La participación activa de la mujer en el trabajo tiene a ser más elevada cada vez. Actualmente uno de los factores que mayor influencia que tiene el desempeño laboral de la mujer es la armonía entre su vida familiar y su vida laboral (Greenhaus y Beutell, 1995). Al analizar este aspecto es fácil determinar que la mujer que trabaja y tiene hijos se ve inconforme al no poder sostener su relación de apego hacia ellos y siente inconformidad por el hecho de dejarlos desamparados al cuidado del hermano mayor, hermana, tía o madre o al cuidado de una persona extraña (afectivamente) para ellos. Es ahí donde el deseo de abandono del puesto de trabajo tiende a ser fuerte.

Para Moreno, Moncada, Llorens y Carrasquer, esto ha creado un nuevo concepto de “doble presencia” es decir, la necesidad de conciliar las demandas del trabajo asalariado y del doméstico-familiar (2010, p.1).

Por otro lado, factores como los riesgos psicosociales laborales según la OIT son ocasiones laborales que tienen una alta posibilidad de perjudicar la salud de los trabajadores, física, popular o mentalmente. Los peligros psicosociales laborales afectan comúnmente de manera considerable y grave la salud. En tanto que los de compromiso psicosocial son frecuentemente componentes con diferentes escenarios de posibilidad de ocasionar perjuicios de toda clase, los

peligros psicosociales tienen una alta posibilidad de crear secuelas primordialmente graves (1986).

Para Bernardo Moreno-Jiménez en su artículo en la revista *Journal* los riesgos laborales psicociales, según un archivo de la Organización Mundial de la Salud (OMS) se originan en las condiciones organizacionales del trabajo y están mediados por la percepción y la experiencia de los trabajadores. Las condiciones organizacionales son el punto de origen de los componentes y de la misma forma tienen la posibilidad de ser tanto positivas como negativas. Las condiciones organizacionales tienen la posibilidad de ofrecer lugar tanto al estrés laboral como al avance y confort del trabajador, punto este último que no siempre fue bastante considerado, aunque en los años anteriores, a partir del 2000, tuvo una más grande difusión.

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008), han propuesto una sucesión de marcadores organizacionales y laborales que dan lugar a un catálogo subjetivamente extenso de componentes psicosociales. Así, estos autores distinguen entre componentes organizacionales y componentes laborales. Dentro del primer grupo, todavía cabría diferenciar entre componentes de política y filosofía de la organización (relación trabajo-familia, administración de los Elementos Humanos, las políticas de seguridad y salud o la Compromiso Popular Corporativa), cultura de la organización (que contemplaría la política de relaciones laborales de esta forma como las aclaraciones, comunicación y justicia organizacionales y las tareas de supervisión y liderazgo) y las relaciones industriales (clima laboral, representación sindical y los convenios colectivos) (2014).

Según el modelo modificado de Houtman se evidencia los potenciales riesgos y problemas organizacionales con características individuales de los trabajadores como son: edad, género, educación, autoconfianza.

Los riesgos laborales psicosociales a los que se exponen son: sobrecarga, violencia, acoso, inseguridad laboral, horario prolongado, insuficiente remuneración.

A estos riesgos las respuestas: fisiológicas, conductuales (baja productividad), emocionales (ira, frustración), cognitivas (perdida de atención, fatiga).

Las consecuencias a largo plazo se enfocan:

**Para el trabajador:**

- Hipertensión
- Desórdenes afectivos
- Alteraciones metabólicas
- Dependencia alcohólica.

**Para la empresa:**

- Ausentismo
- Impuntualidad
- Incremento de rotación
- Desempleo y productividad

## **5. Preguntas directrices**

Es significativo analizar los siguientes aspectos dentro de las empresas puesto que la supervisión del trabajo debe ser prolija. El responsable de este cargo debe conocer las políticas de la empresa, las costumbres, la hoja de vida de los colaboradores. Además, detectar errores y dar una inmediata corrección a los mismos.

Por otro lado, el colaborador o la colaboradora (quien ejecuta el trabajo), debe ser escuchada en los aspectos que sienta vulnerabilidad para proceder con eficientes cambios y brindarle seguridad. Así la empresa podría evitar una serie de situaciones que ponga en duda su seriedad como organización como que el personal rote frecuentemente, deserción, entre otros.

**OE 1: Conocer la percepción de las mujeres en el área de las políticas y funciones del empleador**

- Ambigüedad en las funciones de su puesto. □
- Ausencia de políticas o ambigüedad de políticas □
- Supervisión inadecuada.

**OE 2: Identificar las condiciones de trabajo y factores económicos**

Condiciones físicas inadecuadas.

Falta de apoyo de otras áreas / departamentos.

Falta de equipos y/ o herramientas para realizar el trabajo.

Falta de incentivos o recompensas económicas.

Falta de información para concretar el trabajo.

Falta de materiales y / o materia prima para realizar el trabajo.

Falta de presupuesto o recursos económicos.

**OE 3: Relaciones interpersonales**

Falta de apoyo de los compañeros de trabajo.

**OE 4: Comunicación**

Falta de comunicación entre el personal.

**OE 5: Analizar los factores de vulnerabilidad en el área de trabajo**

Liderazgo inadecuado de los más altos niveles.

Plazos muy cortos para el cumplimiento del trabajo.

Redundancia o duplicación de las tareas con otros puestos.

Excesiva dedicación a tareas de poca importancia.

Exceso de trabajo.

## **6. Metodología de estudio**

### **6.1. Diseño y enfoque**

La investigación hará uso de un enfoque cualitativo haciendo uso de técnicas para la recolección de casos mediante entrevista y basado en el diseño de teoría fundamentada con el fin de obtener una visión sobre el comportamiento y la vulnerabilidad de las mujeres que laboran en el área de servicio de limpieza de una Universidad particular de Quito.

Este enfoque brindará la ayuda para obtener las percepciones y experiencias de cada una de las participantes en cuanto a las preguntas directrices y así comprender y poder realizar el análisis con las informantes que aportaran datos y brinden la guía para adentrarse en el tema de la vulnerabilidad de estas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 8).

El alcance del estudio es descriptivo se busca determinar las características más importantes del fenómeno que de la investigación describiendo tendencia del grupo encuestado.

El alcance del estudio es descriptivo se busca señalar las características más importantes del fenómeno que de la investigación mostrando tendencias en el grupo encuestado.

### **6.2. Muestreo**

El estudio se realizará en una universidad privada de la ciudad de Quito. El universo de estudio comprende el personal femenino que labora como auxiliares de servicios generales, en un rango de edad de 25 a 60 años. Para la investigación se ha tomado una muestra de 15 mujeres que laboran bajo esta modalidad bajo criterios de inclusión; es decir, mujeres que trabajan en la Universidad prestando servicios a una empresa tercerizadora en funciones de limpieza.

Se ejecutó una encuesta con 21 preguntas estructuradas de opción múltiple con escala Likert que se trata de un “conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes” (p. 245) del 1 al 5: Nunca, casi nunca, ocasionalmente, casi siempre, siempre. La aplicación del instrumento fue realizada en los puestos de trabajo de las trabajadoras, encuestándose a cada una de forma personal tipo entrevista. Respuestas que tienen una doble direccionalidad; favorable o positiva y desfavorable o negativa.

Tabla 1

*Criterios de inclusión y exclusión*

| <b>Criterios de inclusión</b>  | <b>Criterios de exclusión</b>   |
|--|---|
| Mujeres que trabajan en una empresa de servicio de limpieza. Mujeres con indistinto estado civil<br>Mujeres con o sin hijos e hijas<br>Mujeres mayores de edad | Hombres de las empresas de servicios de limpieza.<br>Personal administrativo de la empresa. |

### 6.3. Pre-validación del instrumento

Para la validación del instrumento, conforme consta en anexo (2), se asignó a dos profesores de la facultad de psicología por parte de la Coordinación Académica quienes revisaron y aprobaron las herramientas a ser utilizada para el desarrollo de la investigación.

Una vez validado el documento se procede a generar un acta por parte de los validadores, tutor y autor de la tesis para dejar constancia de la validez del mismo.

#### **6.4. Procedimiento**

Se procedió, en una primera etapa, a solicitar las autorizaciones para realizar las entrevistas a 15 mujeres del área de Servicios Generales de una empresa privada que brinda los servicios, a su vez, a una Universidad privada del norte de Quito. Para ello mediante carta dirigida al Gerente General se realizó el trámite pertinente para poder acceder a las trabajadoras y ejecutar la herramienta para el desarrollo del estudio. La solicitud fue aceptada e indicaron día y hora para realizar la muestra en un contexto propicio para que no se vea afectado el tempo de trabajo y obligaciones de las encuestadas.

Un segundo paso fue la validación del instrumento y con ello realizar el acercamiento a las participantes de la muestra. Posteriormente se llevó a cabo las entrevistas realizando un primer encuentro en el cual se les explicó la actividad que iban a realizar y se les leyó el consentimiento informado para garantizar el proceso mencionando la confiabilidad y ética del mismo.

En un tercer momento se aplicó la herramienta a la muestra, iniciando con preliminares como edad, estado civil y nivel de instrucción para pasar inmediatamente a que realicen la encuesta. Cabe indicar que las dudas que se presentaron fueron cubiertas inmediatamente.

Con los resultados se realizó el análisis tanto de frecuencia como estadístico para determinar de forma objetiva los resultados obtenidos; datos que estarán a disposición del Departamento de Talento Humano de la empresa para que den el uso que les permita, de ser el caso, mejorar algunas condiciones que refleja el instrumento.

#### **6.5. Tipo de análisis**

La base de análisis del instrumento empleado utiliza frecuencia con porcentajes acumulados y excluyendo valores perdidos, como son preguntas en blanco o error en señalización de la respuesta. Entiéndase entonces que se

tomó en cuenta: el criterio, la frecuencia (número de trabajadoras que respondieron a la pregunta) y el porcentaje válido. Para representarlos en gráficos (tipo pastel), mismos que constan como anexos al presente trabajo de investigación (Hernández et al., 2008, p. 290).

Se destaca que en el análisis de datos se consideró la teoría fundamentada identificando los aspectos más relevantes o importantes de su discurso y destacando información que coadyuvara en el estudio propuesto (Hernández et al., 2008, p. 496).

## **7. Viabilidad**

El estudio que se presenta cuenta con la viabilidad requerida para alcanzar los objetos que se plantearon al inicio de la investigación en su parte preliminar, tanto a nivel teórico puesto existe la suficiente información primaria en libros, artículos científicos e internet; así como la viabilidad temporal dado que se la realizará a corto plazo en el desarrollo de la misma y sobre todo en la disponibilidad de las trabajadoras para que en un tiempo breve (10 minutos) se respondan la encuestas.

Cabe mencionar que el grupo al cual se accedió para realizar la muestra demostró colaboración y empatía en el desarrollo de la misma, haciendo que este se torne accesible demostrando, además, un grado de compromiso que dio viabilidad al estudio de investigación. Es importante resaltar que la Gerencia General de la empresa de servicios de limpieza estuvo presta a colaborar con la investigación.

En cuanto al instrumento utilizado fue de fácil comprensión para las encuestadas; ya que, las preguntas formuladas pretendían tomar sus experiencias en los campos que a analizar en cuanto a la vulnerabilidad de las mujeres en el área de servicios generales.

Otro aspecto relevante es que el tema de la investigación fue novedoso, reúne las condiciones indispensables para llevarse a cabo ya que no hay estudios realizados al personal de servicio de limpieza de las universidades de Quito, por ello la contribución que se despliega de los resultados tienen la probabilidad de que sean aplicados y se den cambios que beneficien, sobre todo, a las trabajadoras, haciendo que su lugar de trabajo sea más cómodo y el entorno laboral favorable en todos los ámbitos.

Por otro lado, es importante mencionar el aporte otorgado por el Director de Tesis, Psi. Mauricio Muñoz Guzmán, quien durante el proceso de investigación fue un soporte y guía, aportando con su experiencia en la temática y conocimientos experienciales producto de su carrera.

## **8. Aspectos técnicos**

El consentimiento informado certifica que los datos de los resultados de la entrevista conllevan estándares éticos que protegen a cada una de las participantes en el estudio dada la información que contiene y que la información recabada será de uso exclusivo para los fines académicos.

El tema de la vulnerabilidad en el trabajo, al ser delicado por las implicaciones que este tiene, es una premisa que las participantes se sientan cómodas y seguras de que no será divulgada para evitar efectos negativos colaterales. Por ello se ha omitido el nombre en las hojas de las encuestas.

### **8.1. Consentimiento informado**

Documento que se anexa a la presente investigación especifica de forma clara y concisa que la investigación realizada a la muestra de trabajadoras del servicio de limpieza no implicará ningún perjuicio, garantizando su bienestar y estabilidad laboral.

## **8.2. Tratamiento de la información**

Se garantiza la confiabilidad del documento ya que no está disponible para que la información de los investigados sea alterada o utilizada de forma dolosa por otros colaboradores de la empresa o de quienes la realizan y que pueda afectar su estabilidad laboral o que este en duda su ética, moral o profesionalismo; por ello es confidencial y se avala el anonimato.

## **8.3. Auto-reflexibilidad**

A manera personal, como parte de mi desarrollo como individuo, mujer, madre y profesional, busco establecer parámetros en mi vida que me brinden la oportunidad de demostrar la necesidad que tenemos las mujeres de participar en el ámbito social y laboral sin perjuicios de nuestras condiciones de vida y de las tareas que nos ocupa. Es por ello que al insertarme en el campo laboral vislumbro la posibilidad de involucrarme en ámbitos en donde aún no se ha superado que la mujer tiene gran valía y que sus ocupaciones de vida no son determinantes ni limitantes para desarrollarse e ir alcanzando metas profesionales.

Por otro lado, aportar con los conocimientos adquiridos para que en las empresas la participación sea igualitaria en cualquier tipo de labores que sean encomendados, tanto a hombres como mujeres, y sobre todo trabajar con talleres de liderazgo y empoderamiento para crear una sociedad más equilibrada, menos crítica y ante toda más igualitaria.

## **8.4. Consecuencias de la investigación**

Se visualiza dos tipos de enfoques en las consecuencias, uno positivo y otro negativo. En el primero se evidencia que las colaboradoras encuestadas, manifiestan, en su gran totalidad, que la empresa tiene una buena organización y que se cumple con los acuerdos contractuales. Por otro lado, está la predisposición de la empresa en que solicitó se le envíe un *feed back* de los

resultados, para, en el caso de encontrar ciertas inconformidades brindar la atención inmediata y corregirlas.

En cuanto a lo negativo, en el momento de la encuesta se evidencia la poca seguridad al contestar las preguntas de la encuesta, dado por el poco tiempo destinado para aplicar el instrumento y la poca confianza con el Supervisor demostró que no existe una apertura en la comunicación empresarial y que el cliente interno no tiene los espacios adecuados para responder de forma libre y voluntaria.

Luego, está la vulnerabilidad a la que están expuestas como el caso de falta de comunicación entre pares, ausencia de la supervisión para asistir en las necesidades técnicas y personales de las trabajadoras.

#### **8.5. Derechos de autor**

El trabajo de investigación que se pone a consideración es de propiedad intelectual de la Universidad de las Américas conforme el Art. 13 del Reglamento de titulación de la misma, que menciona: “ los trabajos de titulación de los estudiantes de la Universidad son públicos, respetando los derechos de autor, y no existe confidencialidad sobre los mismos; por lo tanto, serán de libre acceso en la Biblioteca de la Universidad o en los medios que estimen conveniente, sin perjuicio de lo establecido en la normativa vigente”.

#### **9. Análisis de estrategias de intervención**

El fenómeno de la vulnerabilidad en el área laboral debe ser reflexionado toda vez que es un problema social y que tiene con resultado insatisfacción del puesto de trabajo y por ende la crisis de trabajo que se complejizan cada vez más, sobre todo para las mujeres haciendo que estas pierdan la función generadora del trabajo que es el valor.

El trabajo ha sido un proceso social en el cual han intervenido una serie de factores: de intereses, sociales, culturales, políticos, como dice Garza Toledo, desde épocas antiguas el trabajo era asignado. La revisión bibliográfica sintetizada en párrafos anteriores evidencia el ámbito de fragilidad y vulnerabilidad de las mujeres en el contexto laboral.

En este sentido se planteó en esta investigación la aplicación y uso de la herramienta de la entrevista semi-estructurada, que viabiliza el análisis cualitativo de las mujeres que cumplen con los requisitos básicos para desempeñarse como auxiliares de servicio general en una Universidad privada de Quito. En estos cumplen con las funciones asignadas por el departamento de Recursos Humanos de la Empresa contratista.

Como resultado del estudio realizado previamente, se concluye que la mujer socialmente se encuentra ubicada en la pirámide en los extractos medios y bajos, tomando en cuenta que nuestro estudio se basó en analizar ese extracto social; también podemos reflexionar que la mujer no ha sido considerada por su capacidad intelectual y logros alcanzados sino, nada más vista como un generador de vida y ama de casa. Ese rol persiste en las sociedades modernas. En algunos sectores, donde la economía es baja, se percibe que la discriminación y vulnerabilidad es más crítica. Los niveles de educación, lo cultural infieren de forma negativa creando estereotipos y prototipos de la mujer ante la sociedad.

Por ello, sus puestos de trabajo en una clase económicamente deprimida y con pocas posibilidades de instruccionalidad se han visto acorralados y ocupar puestos de trabajo que demandan esfuerzo físico, más no intelectual o de liderazgos. Estos escenarios, cabe mencionar, son generalizados a nivel de América del sur y países en vías de desarrollo.

Por otro lado, la información sobre las mujeres en el área de servicios generales, se centra más en el trabajo doméstico, pues se la comprende, según lo revisado, que es un símil, lo único que varía es el sitio en donde se las

desarrolla y a las empresas a las cuales pertenecen quienes, si bien es cierto, les brindan un trabajo estable y con seguro social; pero, deben atenerse a lo que la empresa tenga estipulado en las contrataciones. En conclusión, a esto no existen estudios en el área de estudio de la investigación.

Ahora bien, el estudio de Robbins y Judge, refleja que las empresas están comprometidas en buscar un ambiente laboral favorable buscando alternativas que brinden bienestar a los trabajadores y son ello disminuir el ausentismo y rotación del personal (2009).

Si bien el estudio no se enmarca en el ambiente laboral, es vital señalar que las empresas pueden mejorar y crear un clima laboral favorable aplicando políticas y programas que brinden apoyo a sus colaboradores consiguiendo un equilibrio laboral y familiar. (Mejía 2013).

Respecto a los resultados encontrados a la entrevista realizada a las 15 trabajadoras, los principales problemas que enfrentan son: La falta de comunicación tanto con sus pares como los empleadores. La falta de incentivos o recompensas económicas, con un alto porcentaje la falta de información e instrucciones para concretar el trabajo. Ausencia de liderazgo de los altos niveles, pasos cortos para el cumplimiento de tareas y duplicación de tareas y supervisión precaria, así como tareas encomendadas que salen del control de las trabajadoras.

Existen otros elementos que, si bien son importantes pero que según el instrumento están dentro de los términos adecuados de cumplimiento y satisfacción. En otros, como: la comunicación, lo económico y el liderazgo de mandos medios, evidencian un mayor grado de insatisfacción

En el ámbito de la comunicación existen respuestas constantes de los problemas de comunicación entre pares y las jefaturas, lo que determina que el ambiente laboral es vulnerable por la falta o nula predisposición de escucha de los otros. La comunicación es la base del éxito dentro de una empresa y en la

vida personal de cada individuo. Suena retórico, pero los seres humanos somos seres sociales y requerimos del contacto intra e interpersonal. Costa menciona que (...) No se pueden considerar las actuaciones de la organización (empresa) con independencia de la comunicación, ni a la inversa, la comunicación independientemente de las actuaciones, las realizaciones y los hechos" (1999, p).

La comunicación formal tiene una mayor incidencia en las trabajadoras, incrementa los compromisos, existe interacción y una mayor participación de los y las colaboradoras. La comunicación informal determina que la relación entre pares es mucho más fructífera, comparten experiencias de trabajo, conocimientos empíricos y también situaciones de orden personal. Si bien es cierto que la comunicación es un factor fundamental en las empresas, también es relevante tomar en cuenta que esta debe estar encaminada, tanto la formal e informal, a dar pautas e instrucciones y momentos de recreación a los y las trabajadoras.

La falta de comunicación según la muestra indicó que un 33.3% piensa que es constante, mientras que otro 33.3% asegura que no existe. Este parámetro desde una percepción positiva neutra deja ver que existen trabajadoras que aún sienten vulnerabilidad de ser escuchadas y, sobre todo, de poder transmitir sus criterios sobre algún tema en particular. Según Collado la comunicación organizacional funciona para todos los individuos que conforman una sociedad y su principal eje es las relaciones grupales (2012).

Es recomendable que la comunicación sea de forma directa y verbal a cada una de las trabajadoras, toda vez que se obtiene información de fuente directa y se evita procesos subjetivos en el entorno laboral. La validez que tiene esta forma de comunicar hace que la empresa pueda transmitir los mensajes de forma objetiva.

De alguna manera la vulnerabilidad se la puede concebir como violencia estructural, pues se mantiene no solamente la diferencia en el tipo de cargo a

ocupar; sino también, que siguen ganando menos y realizando, como se menciona línea anterior, tareas de hogar en un lugar diferente, solo cambia la localidad, se mantiene la misma actividad.

Es que, como afirma la activista consultora Angeles Briñon, “las empresas son un reflejo de la sociedad patriarcal. Menosprecian a las mujeres y ese se ve reflejado en la discriminación que sufren, tanto en el salario como en acceso a promoción de puestos”. (2016, párr. 2)

En lo concerniente a lo económico, la inconformidad que se manifiesta por la ausencia de retribuciones económicas, es un aspecto, que se lo ha mencionado reiteradamente, afecta siempre directamente a la mujer, esto por el tipo de trabajo que ejecutan y que, al cumplir con requerimientos básicos para el ingreso, representa a lavez, que el sueldo se encaja frente a las actividades y responsabilidades que se debe cumplir.

Pero, este tema ha sido uno de los más investigados y considerados prioritarios en el campo de la vulnerabilidad de la mujer, como se ha manifestado de forma recurrente en este apartado. La discriminación salarial de la que es objeto la mujer ecuatoriana y latinoamericana que ejerce actividades de servicio. *El informe Mundial sobre Salarios* demostró que es una constante general el decrecimiento de los salarios, cayendo estos, el 2010 al 1.5% menos que los sueldos percibidos en el 2010.

En otro documento investigado, elaborado por Intermón Oxfam, las desigualdades salariales entre hombres y mujeres han repuntado a lo largo de los últimos años. “La crisis económica ha provocado una devaluación generalizada de los sueldos, que han disminuido una media de 6,1% entre 2008 y 2014”. (2016, párr. 2)

Indica, además, que “afecta especialmente a las mujeres trabajadoras, que ganan un 18,8% menos que los hombres. Esto significa que las mujeres

trabajan 50 días más que los hombres para conseguir el mismo salario”. (2016, párr. 3).

Determinante cifras y reflexiones que evidencian la vulnerabilidad de las mujeres en casi todas las áreas de trabajo, pero específicamente en el trabajo que se creó para ser cubiertos por ellas.

Otro factor de resultado elevado es la falta de liderazgo de los mandos medios. El desarrollo organizacional la satisfacción laboral no puede funcionar si es que no se fomenta y potencia la autonomía del trabajador, este debe aprender a tomar sus propias decisiones y no depender siempre de un control arbitrario, que más allá de vigilar, emana también directrices confusas que entorpecen sus labores.

Si bien la autonomía debe ser en cierta medida controlada, no puede ser determinante la vigilancia y control de supervisión. El desarrollo organizacional contempla políticas motivacionales, capacitación, liderazgo, confianza, eficiencia, eficacia y como resultado de ello satisfacción y calidad brindada al cliente.

Siendo así, las auxiliares de servicio de limpieza, en este caso específico, no cuentan con la seguridad de actuar o tomar decisiones, que no son de alta complejidad, dado su perfil laboral; pero, implica dar confianza para que ellas puedan desarrollarse de forma independiente.

A más de esto, dentro de este apartado, las herramientas de trabajo cuentan como la herramienta principal para el cumplimiento de las tareas. Esto también es parte de un ambiente laboral satisfactorio para el rendimiento de las trabajadoras. Acotación que viene al caso dado que, si hablamos sobre desarrollo organizacional, comprende estos y otros factores predominantes para generar trabajo eficiente.

Retomando la vulnerabilidad generada por la insatisfacción de los mandos medios, existen varios tipos de liderazgo como indican Robbins y Judge, siendo la principal característica de estos el ser eficaces en sus funciones, inspiradores, motivadores para que cumplan con la misión y visión de la empresa bajo su ejemplo, dejando de lado cualquier tipo de interés personal que afecte el clima laboral (2009).

Las empatías o antipatías en un líder hacia su personal son subjetividades creadas en función de los juicios de valor que tienden a prevalecer sobre la objetividad del trabajo, de ahí que, su liderazgo pierda sentido porque tiende a ser forzada la relación y se pierde totalmente el respeto. Además, la vulnerabilidad que sobresale en este aspecto es la desconfianza que genera a la trabajadora. Ellas, se pueden sentir afectadas ya que piensan que su entorno es de crítica, juzgamiento y se ensimisman buscando una manera de protegerse de los, que ellas creen, son ataques mal intencionados y poco profesionales.

Todo trabajador tiene claro cuáles son sus responsabilidades, sus límites y hasta dónde puede llegar la toma de decisiones de forma unilateral. Saben qué le es permitido y que no, reconocen el reglamento bajo el cual están cobijadas para no poner en peligro su estabilidad laboral.

No se requiere un supervisor, se necesita un acompañamiento en las funciones, refuerzos asertivos que permitan desarrollarse de manera libre y responsable en sus trabajos. Debe permitir que la vulnerabilidad por falta de liderazgos se transforme a un empoderamiento de acciones que beneficien el ambiente laboral y se evite los comentarios negativos que rompen esa armonía y deterioran al ser humano y por ende la calidad de trabajo que oferta la empresa.

La discriminación es un fenómeno social arraigado en el imaginario social como un entramado que difícilmente se puede cambiar. La discriminación no

merma, solamente busca matizarse y camuflarse para de manera sutil, invisible, silenciosa hacerse presente.

Finalmente, el respeto y cumplimiento del trabajo no se construye con teoría de miedo, se erige con gente capacitada que guía a los demás para que exista compromiso con el hacer y con el ser.

## 10. Cronograma

**Tabla 1**

| <b>Actividades</b>                                     | <b>Semana</b>   | <b>Descripción</b>   |
|--|-----------------|--|
| Inscripción del plan                                   | <b>Semana 1</b> | <b>Trámite en Secretaria académica.</b>  |
| Revisión bibliográfica                                 | <b>Semana 2</b> | <b>Investigación netgrafía del tema en cuestión.</b>                                       |
| Presentación del alcance la investigación 1            | <b>Semana 3</b> | <b>Se presenta el alcance para realizar la formulación del problema y la justificación</b> |
| Tutoría 1  | <b>Semana 4</b> | <b>Revisión del tema, alcance y objetivos.</b>   |
| Pre validación del instrumento de recolección de datos | <b>Semana 5</b> | <b>Validación de la entrevista</b>   |
| Reunión con el profesor tutor                          | <b>Semana 6</b> | <b>Revisión del consentimiento informado e instrumento de</b>                              |

|  |                      |  |
|--|----------------------|--|
| Acercamiento a la compañía de servicios  | <b>Semana 7</b>      | recolección de datos.<br>Solicitud a la compañía para realizar el acercamiento a las trabajadoras que serán parte de la muestra. |
| Acercamiento y aplicación de la encuesta | <b>Semana 8</b>      | Se procede a realizar las encuestas  |
| Codificación de datos                    | <b>Semana 9 y 10</b> | Transcripción de datos   |
| Análisis de datos                        | <b>Semana 10</b>     | En base a los objetivos se   |
|  |                      | realiza el análisis de los resultados de las entrevistas.  |
| Reunión con el profesor tutor            | <b>Semana 11</b>     | Revisión de conclusiones y formulación de preguntas sobre el trabajo de investigación.   |
| Subir a la la plataforma tesis           | <b>Semana 12</b>     | Trabajo se sube a la plataforma virtual de la UDLA   |
| Entrega de de proyecto titulación        | <b>Semana 13</b>     | Entrega de trabajo final de titulación   |

## REFERENCIAS

- Abristeka, J. (2004). *Derechos Humanos y acción humanitaria*. Bilbao: ISBN 84-96310-32-9
- Baron, L. & Buchely, L. (2015). *Estudios sobre feminismo y género*. Cali, Colombia: Revista ICESI CS Universidad
- Collado, C. F. (2012). *La Comunicación en las Organizaciones*. Mexico: Trillas
- Compromiso empresarial. (2016) La discriminación en el trabajo, otra forma de violencia de género. Obtenido de <https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2016/11/la-discriminacion-en-el-trabajo-otra-forma-de-violencia-de-genero/>
- Costa, J. (1999). *La comunicación en acción*. Barcelona: Paidós.
- Corsi, J. (2004). La violencia hacia la mujer en el contexto doméstico. Fundación Mujeres. Recuperado de <http://tiva.es/articulos/www.corsi.com.ar.pdf>
- Diccionario Enciclopédico Ilustrado. (2010).
- Enhired. (2006). *Panorama de Violencia contra las mujeres*. México. Recuperado de [http://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/gender/vaw/surveys/Mexico/Mexico\\_ENDIREH2006\\_report.pdf](http://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/gender/vaw/surveys/Mexico/Mexico_ENDIREH2006_report.pdf)
- EKOS. ( 201 ). Una aproximación a la mujer en el entorno laboral ecuatoriano. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=3106>
- Futur, A. (2013) *Mujeres en el sector de la limpieza*. Obtenido de <http://librepensamiento.org/archivos/4124>
- FLACSO. (2016). *Mujeres, Empoderamiento y trabajo Informal en Ecuador*. Obtenido de [http://www.ciedur.org.uy/adm/archivos/publicacion\\_308.pdf](http://www.ciedur.org.uy/adm/archivos/publicacion_308.pdf)
- INEC. (2017). *Panorama laboral y empresarial del Ecuador*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Bibliotecas/Libros/Panorama%20Laboral%202017.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: MacGraw-Hill.

- Horbath, J. y Gracia, A. (2014). *Discriminación laboral y vulnerabilidad de las mujeres frente a la crisis mundial en México*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-84212014000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212014000200006)
- Medero, M.L. (2013). *Violencia sobre la mujer en el trabajo*. (Tesis de maestría) España. Obtenido de [http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/21683/4/TFM\\_MederoCobiella.pdf](http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/21683/4/TFM_MederoCobiella.pdf)
- Mejía, P. (Septiembre, 2013). *Un marco para evaluar la cultura del lugar de trabajo*. Great Place to Work. Obtenido el 20 de Enero del 2014 desde: <http://www.greatplacetowork.com/noticias/662-un-marco-para-examinar-la-cultura-del-lugar-de-trabajo-area-3-de-9-cuidando>
- Musayón Y, Vaiz R, Loncharich N, Leal H. (2007). *Mujer, drogas y violencia: complejidades de un fenómeno actual*. Antioquia: Invest Educ Enferm.
- Recurso Nacional Canadiense de Seguridad y Salud Ocupacional. (s .f). Recuperado de <http://www.ccsso.ca/oshanswers/hsprograms/house.html>.
- Robbins, S y Judge, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education
- Torres, M. (2015). *Género y discriminación*. México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/325/32513410.pdf>
- Villasis, A., Reis, M. (2015), *Análisis de la vulnerabilidad laboral y los determinantes del trabajo decente. El caso de Ecuador 2008-2011*, *Revista de Economía del Rosario*, Obtenido de [http://www.urosario.edu.co/facultadeconomia/Documentos/Publicaciones/01-Rev-Economia-UR-18\\_2\\_AVillacis-et-al.pdf](http://www.urosario.edu.co/facultadeconomia/Documentos/Publicaciones/01-Rev-Economia-UR-18_2_AVillacis-et-al.pdf)

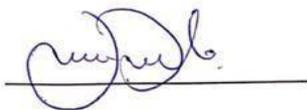
## ANEXOS

## 1. Pre-validación Instrumento de evaluación.

Quito, 19 diciembre de 2018**PRE-VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

La presente tiene por objeto certificar la pre-validación del instrumento de evaluación sobre el entorno laboral, mismo que ha sido propuesto en el estudio denominado "Vulnerabilidad de las mujeres que laboran en el área de servicio de limpieza: elementos del entorno laboral que generan riesgos manifiestos en mujeres que laboran en una universidad privada de Quito", el cual será presentado como trabajo de titulación para optar por el título de Psicólogo/a por el/la estudiante Shariam Alexandra Narváez Celi.

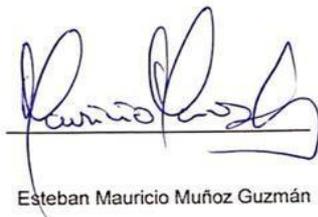
A continuación firman los presentes:



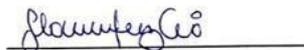
Javier Alexander Navarrete Guerra



María Fernanda Pozo Ayala



Esteban Mauricio Muñoz Guzmán



Shariam Alexandra Narváez Celi

## 2. Consentimiento Informado.

**Universidad de Las Américas**  
**Escuela de Psicología**  
**Consentimiento Informado**

Yo, \_\_\_\_\_ he sido invitada para participar en el proyecto de investigación sobre “Vulnerabilidad de las mujeres que laboran en el área de servicio de limpieza: elementos del entorno laboral que generan riesgos manifiestos en mujeres que laboran en una universidad privada de Quito”.

Esta investigación se realiza como requisito para la obtención del título de Psicología Organizacional de la escuela de psicología de la Universidad de las Américas. El estudio en el que acepto participar tiene por objeto conocer mi percepción respecto a la Vulnerabilidad de las mujeres en el ámbito de limpieza basándome en mi experiencia personal.

Mi participación en la presente investigación contemplará una encuesta de aproximadamente 10 minutos. Entiendo que la información que proporcione a la encuestadora será de carácter confidencial y solo se utilizara con fines académicos para el desarrollo del proyecto de investigación. De igual manera se respetará mi derecho al anonimato durante todo el proceso del estudio.

En caso de considerarlo conveniente tengo derecho a suspender mi participación dentro del estudio sin que mi decisión implique repercusiones.

Comprendo que en caso de evidenciarse una situación que pudiera implicar un riesgo para mi persona o mi entorno cercano, la encuestadora tendrá la obligación de reportar dicha situación a un profesional competente.

He leído esta hoja de consentimiento informado y acepto libre y voluntariamente participar en esta investigación.

---

CC:

## 3. Encuesta.

**ENCUESTA PARA EVALUAR FACTORES QUE RODEAN EL ENTORNO  
LABORAL.**

**Nombre:**

**Fecha:**

**Hora exacta:**

**Lugar:**

| NUNCA | CASI NUNCA | OCACIONALMENTE | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|------------|----------------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3              | 4            | 5       |

| No. | Indicadores y variables.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 1.  | Ambigüedad en las funciones de su puesto.                         |   |   |   |   |   |
| 2.  | Ausencia de políticas o ambigüedad de políticas.                  |   |   |   |   |   |
| 3.  | Condiciones físicas inadecuadas.                                  |   |   |   |   |   |
| 4.  | Excesiva dedicación a tareas de poca importancia.                 |   |   |   |   |   |
| 5.  | Exceso de trabajo.  |   |   |   |   |   |
| 6.  | Falta de apoyo de los compañeros de trabajo.                      |   |   |   |   |   |
| 7.  | Falta de apoyo de otras áreas / departamentos.                    |   |   |   |   |   |
| 8.  | Falta de comunicación entre el personal.                          |   |   |   |   |   |
| 9.  | Falta de equipos y/ o herramientas para realizar el trabajo.      |   |   |   |   |   |
| 10. | Falta de incentivos o recompensas económicas.                     |   |   |   |   |   |
| 11. | Falta de información para concretar el trabajo.                   |   |   |   |   |   |
| 12. | Falta de instrucciones claras para ejecutar el trabajo.           |   |   |   |   |   |
| 13. | Falta de materiales y / o materia prima para realizar el trabajo. |   |   |   |   |   |
| 14. | Falta de presupuesto o recursos económicos.                       |   |   |   |   |   |
| 15. | Liderazgo inadecuado de los más altos niveles.                    |   |   |   |   |   |
| 16. | Plazos muy cortos para el cumplimiento del trabajo.               |   |   |   |   |   |
| 17. | Redundancia o duplicación de las tareas con otros puestos.        |   |   |   |   |   |
| 18. | Supervisión inadecuada.   |   |   |   |   |   |
| 19. | Tareas cuyo resultado está fuera de su control.                   |   |   |   |   |   |
| 20. | Tareas muy repetitivas o monótonas.                               |   |   |   |   |   |

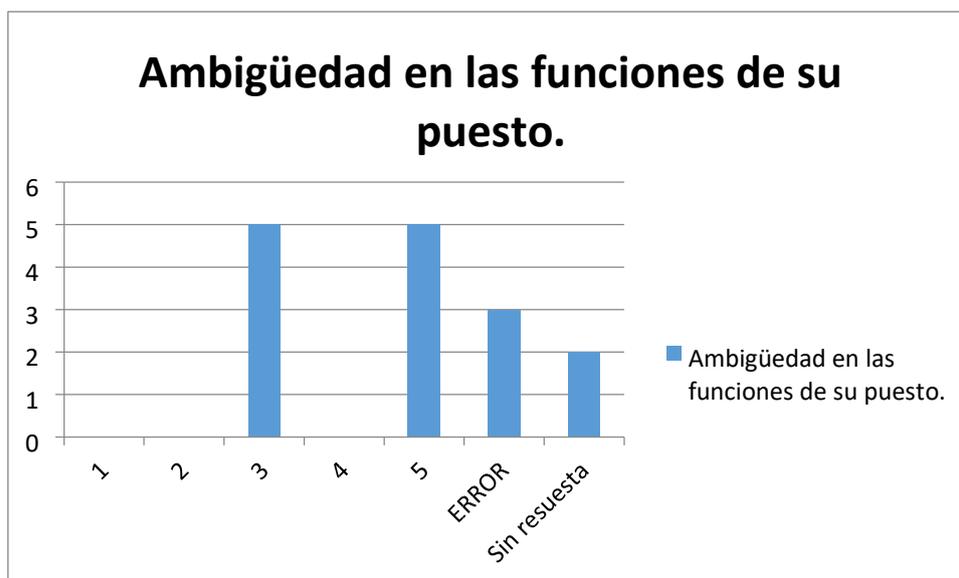
|     |   |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 21. | Trámites internos lentos / complicados. |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|

#### 4. Análisis y frecuencia de datos

##### Pregunta 1

##### Tabla frecuencia

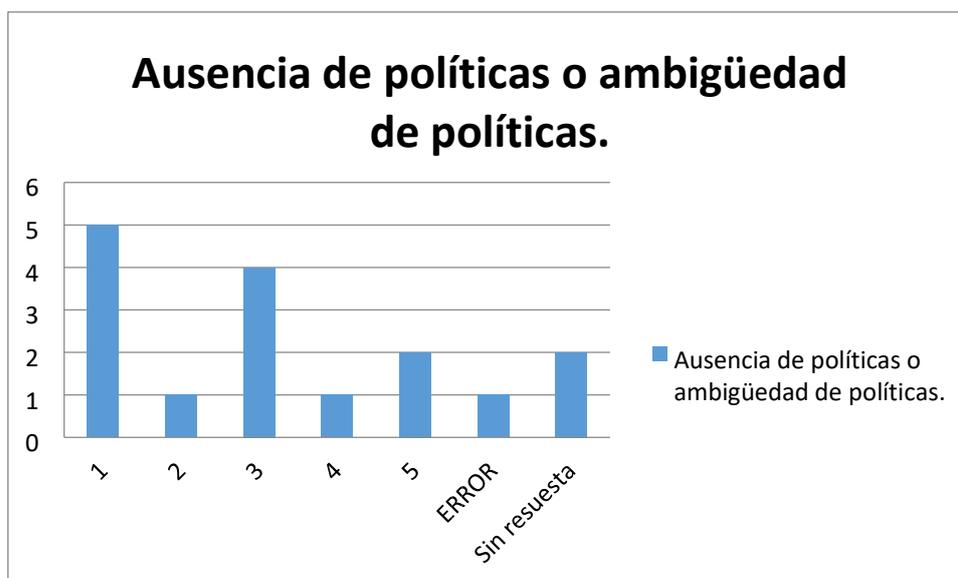
| Criterio       | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca          |            |            |
| Casi nunca     |            |            |
| Ocasionalmente | 5          | 33.3       |
| Casi siempre   |            |            |
| Siempre        | 5          | 33.3       |
| Error          | 3          | 20         |
| Sin respuesta  | 2          | 13.3       |



##### Pregunta 2

##### Tabla frecuencia

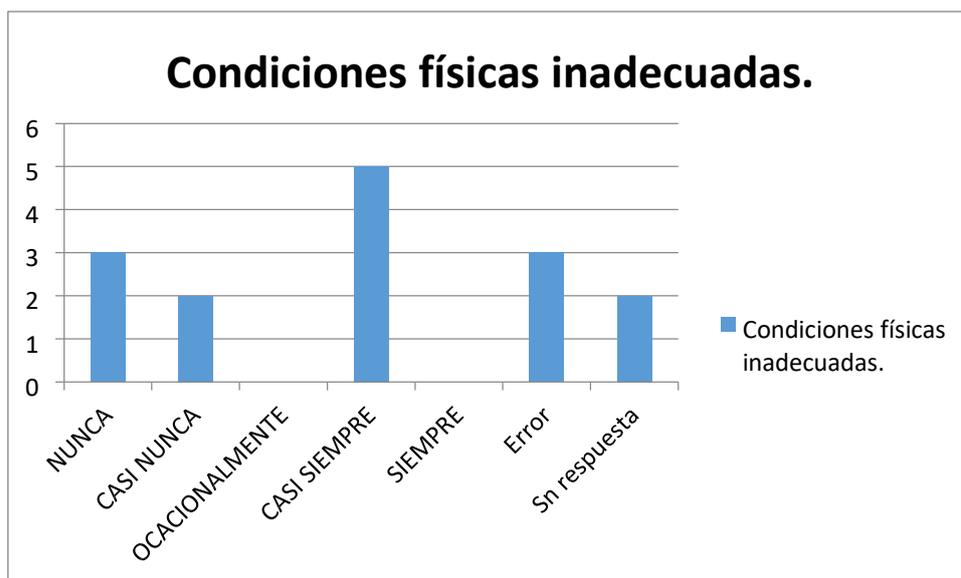
| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 5                 | 20                |
| Casi nunca      | 1                 | 6.6               |
| Ocasionalmente  | 3                 | 33.3              |
| Casi siempre    | 1                 | 6.6               |
| Siempre         | 2                 | 13.3              |
| Error           | 1                 | 6.6               |
| Sin respuesta   | 2                 | 13.3              |



## Pregunta 3

## Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 3                 | 20                |
| Casi nunca      | 2                 | 13.3              |
| Ocasionalmente  | 0                 |                   |
| Casi siempre    | 5                 | 33.3              |
| Siempre         | 0                 |                   |
| Error           | 1                 | 6.6               |
| Sin respuesta   | 4                 | 26.6              |



## Pregunta 4

## Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 5                 | 26.6              |
| Casi nunca      | 2                 | 13.3              |
| Ocasionalmente  | 1                 | 6.6               |
| Casi siempre    | 1                 | 6.6               |
| Siempre         | 3                 | 20                |
| Error           | 1                 | 6.6               |
| Sin respuesta   | 2                 | 13.3              |

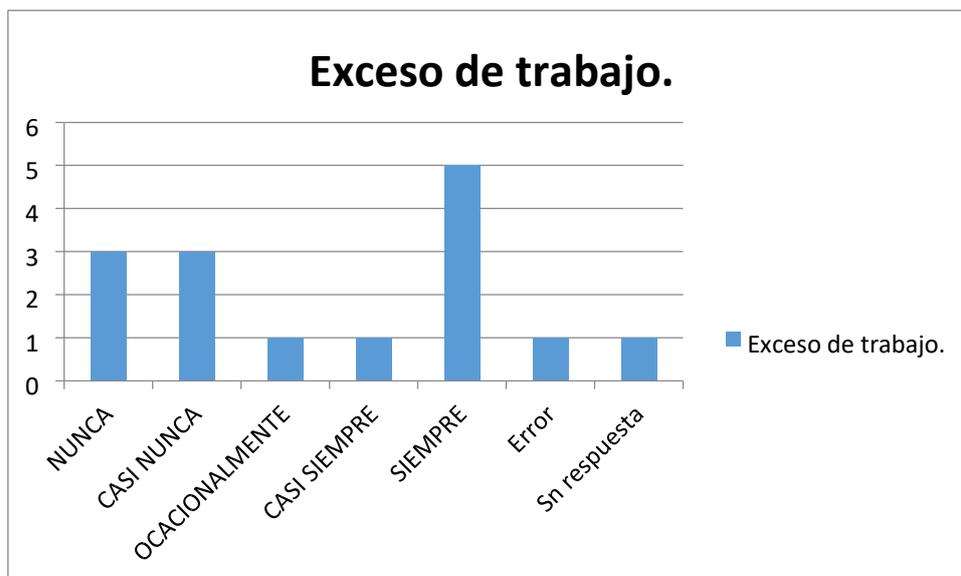


#### Pregunta 5

##### Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 3                 | 20                |

|                |   |      |
|----------------|---|------|
| Casi nunca     | 3 | 20   |
| Ocasionalmente | 1 | 6.6  |
| Casi siempre   | 1 | 6.6  |
| Siempre        | 5 | 33.3 |
| Error          | 1 | 6.6  |
| Sin respuesta  | 1 | 6.6  |

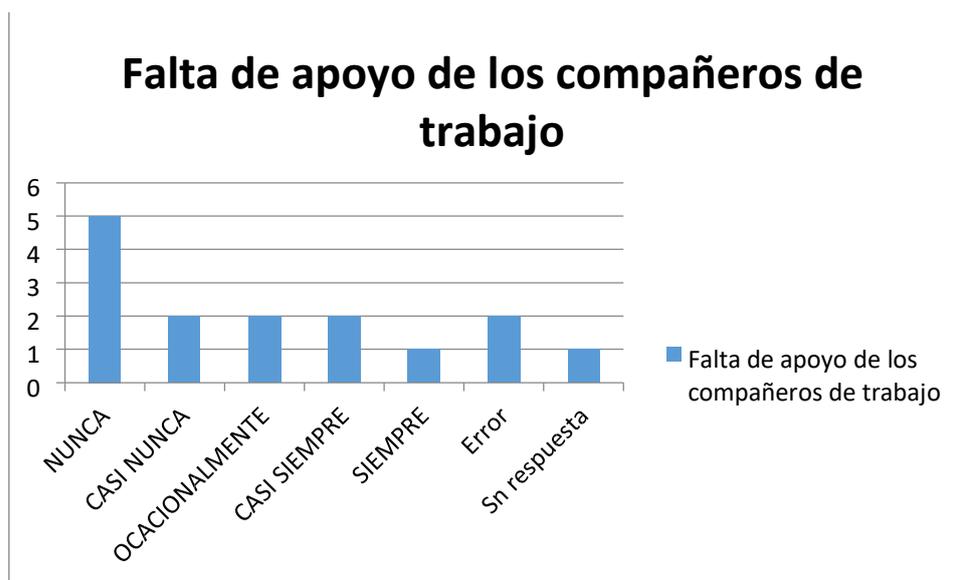


Pregunta 6

Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 2                 | 13.3              |
| Casi nunca      | 2                 | 13.3              |

|                |   |      |
|----------------|---|------|
| Ocasionalmente | 2 | 13.3 |
| Casi siempre   | 3 | 20   |
| Siempre        | 2 | 13.3 |
| Error          | 4 | 26.6 |
| Sin respuesta  |   |      |



### Pregunta 7

#### Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 2                 | 13.3              |
| Casi nunca      | 5                 | 33.3              |
| Ocasionalmente  | 1                 | 6.6               |
| Casi siempre    |                   |                   |

|               |   |      |
|---------------|---|------|
| Siempre       | 5 | 33.3 |
| Error         |   |      |
| Sin respuesta | 2 | 13.3 |



## Pregunta 8

## Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 5                 | 33.3              |
| Casi nunca      |                   |                   |
| Ocasionalmente  | 2                 | 13.3              |
| Casi siempre    | 2                 | 13.3              |
| Siempre         | 5                 | 33.3              |
| Error           | 1                 | 6.6               |
| Sin respuesta   |                   |                   |





Pregunta 9

Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 5                 | 26.6              |
| Casi nunca      | 2                 | 13.3              |
| Ocasionalmente  | 2                 | 13.3              |
| Casi siempre    | 2                 | 20                |
| Siempre         | 1                 | 6.6               |
| Error           | 2                 | 13.3              |
| Sin respuesta   | 1                 | 6.6               |



Pregunta 10

Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 5                 | 33.3              |
| Casi nunca      | 1                 | 6.6               |
| Ocasionalmente  | 1                 | 6.6               |
| Casi siempre    | 1                 | 6.6               |
| Siempre         | 5                 | 33.3              |
| Error           |                   |                   |
| Sin respuesta   | 2                 | 13.3              |



### Pregunta 11

#### Tabla frecuencia

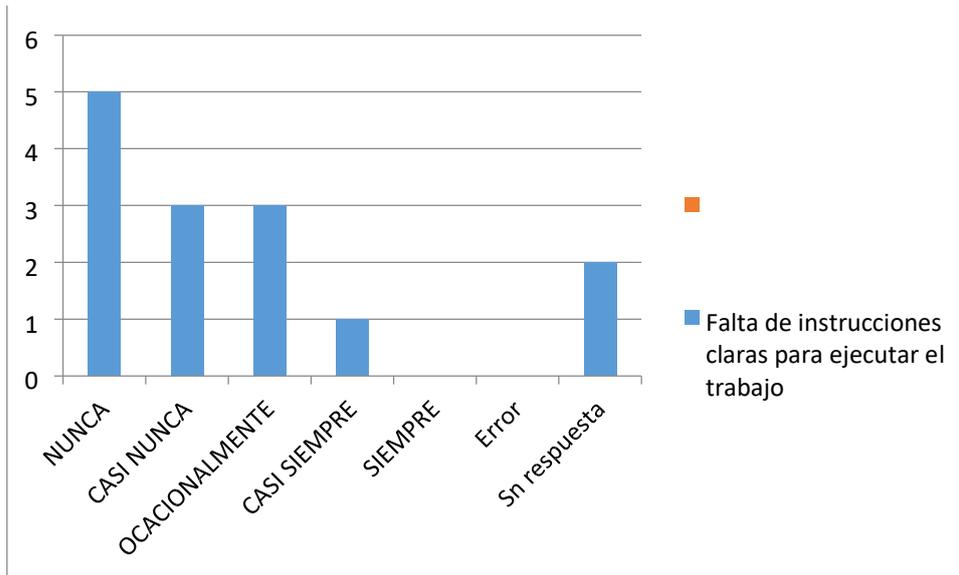
| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 5                 | 53.3              |
| Casi nunca      | 4                 | 26.6              |
| Ocasionalmente  | 2                 | 6.6               |
| Casi siempre    | 2                 | 6.6               |
| Siempre         | 1                 | 6.6               |
| Error           |                   |                   |
| Sin respuesta   | 1                 | 6.6               |



Pregunta 12

Tabla frecuencia

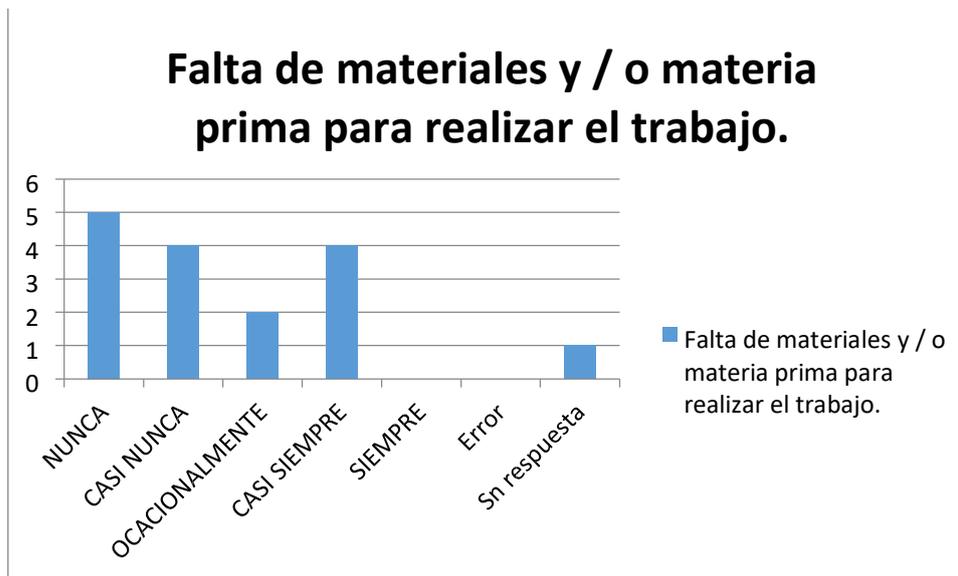
| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 5                 | 40                |
| Casi nunca      | 3                 | 20                |
| Ocasionalmente  | 3                 | 20                |
| Casi siempre    | 1                 | 6.6               |
| Siempre         |                   |                   |
| Error           |                   |                   |
| Sin respuesta   | 2                 | 13.3              |



### Pregunta 13

Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 5                 | 26.6              |
| Casi nunca      | 4                 | 16.6              |
| Ocasionalmente  | 2                 | 13.3              |
| Casi siempre    | 4                 | 26.6              |
| Siempre         |                   |                   |
| Error           |                   |                   |
| Sin respuesta   | 1                 | 6.6               |



Pregunta 14

Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 4                 | 26.6              |
| Casi nunca      | 5                 | 33.3              |
| Ocasionalmente  |                   |                   |
| Casi siempre    | 2                 | 13.3              |
| Siempre         | 3                 | 20                |
| Error           | 1                 | 6.6               |
| Sin respuesta   |                   |                   |



Pregunta 15

Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 5                 | 40                |
| Casi nunca      | 3                 | 20                |
| Ocasionalmente  |                   |                   |
| Casi siempre    | 3                 | 20                |
| Siempre         | 1                 | 6.6               |
| Error           |                   |                   |
| Sin respuesta   | 2                 | 13.3              |



Pregunta 16

Tabla frecuencia

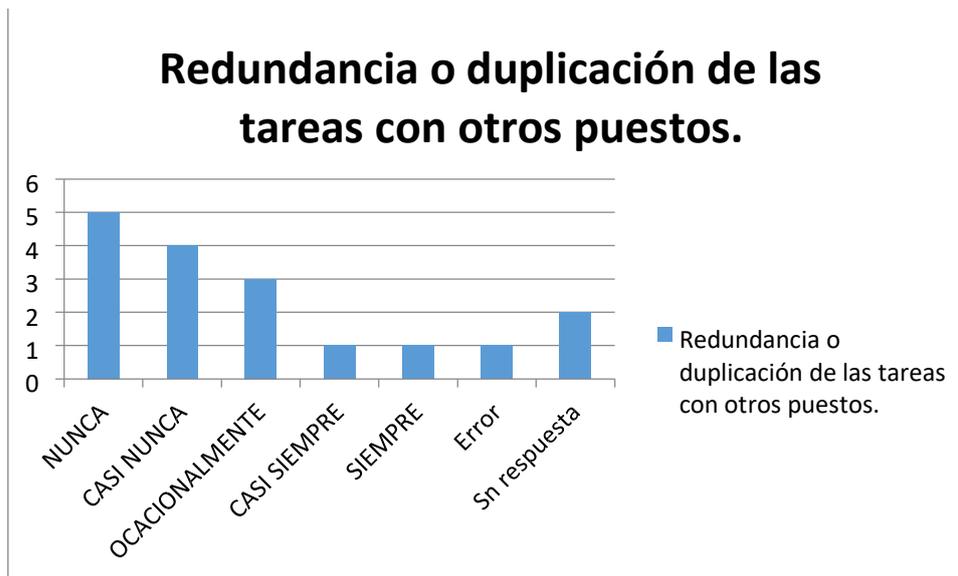
| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 5                 | 33.3              |
| Casi nunca      | 3                 | 20                |
| Ocasionalmente  |                   |                   |
| Casi siempre    | 1                 | 6.6               |
| Siempre         | 4                 | 20                |
| Error           |                   |                   |
| Sin respuesta   | 2                 | 13.3              |



Pregunta 17

Tabla frecuencia

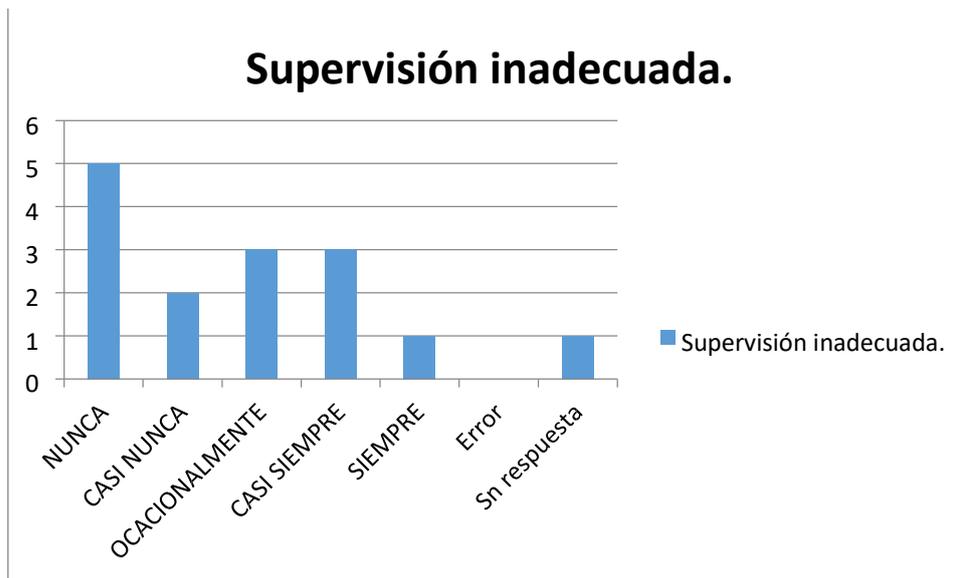
| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 5                 | 26.6              |
| Casi nunca      | 4                 | 20                |
| Ocasionalmente  | 3                 | 20                |
| Casi siempre    | 1                 | 6.6               |
| Siempre         | 1                 | 6.6               |
| Error           | 1                 | 6.6               |
| Sin respuesta   | 2                 | 13.3              |



#### Pregunta 18

##### Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 5                 | 33.3              |
| Casi nunca      | 2                 | 13.3              |
| Ocasionalmente  | 3                 | 20                |
| Casi siempre    | 3                 | 20                |
| Siempre         | 1                 | 6.6               |
| Error           |                   |                   |
| Sin respuesta   | 1                 | 6.6               |



Pregunta 19

Tabla frecuencia

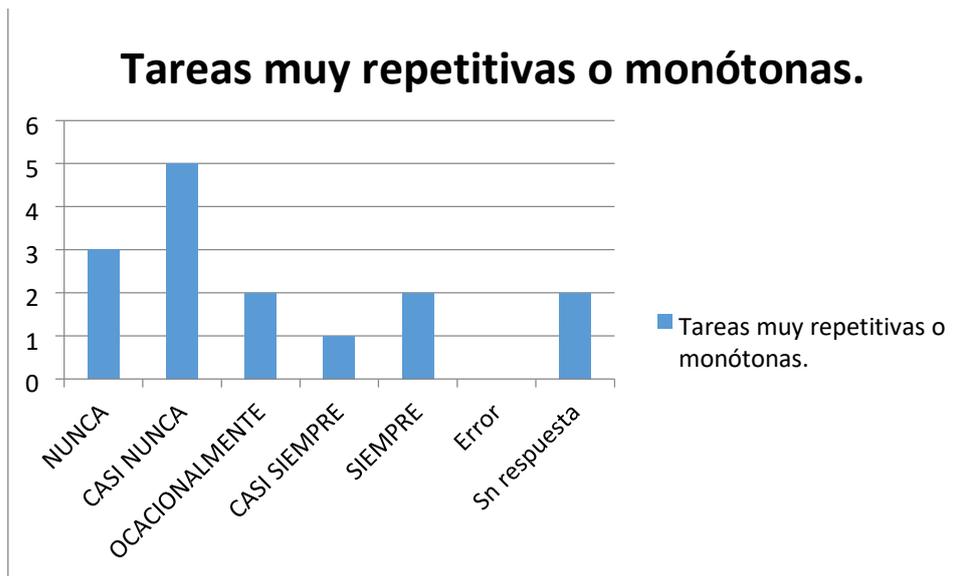
| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 4                 | 26.6              |
| Casi nunca      | 6                 | 40                |
| Ocasionalmente  | 2                 | 13.3              |
| Casi siempre    |                   |                   |
| Siempre         | 2                 | 13.3              |
| Error           |                   |                   |
| Sin respuesta   | 1                 | 6.6               |



Pregunta 20

Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 3                 | 20                |
| Casi nunca      | 5                 | 33.3              |
| Ocasionalmente  | 2                 | 13.3              |
| Casi siempre    | 1                 | 6.6               |
| Siempre         | 2                 | 13.3              |
| Error           |                   |                   |
| Sin respuesta   | 2                 | 13.3              |



Pregunta 21

Tabla frecuencia

| <b>Criterio</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Nunca           | 7                 | 46.6              |
| Casi nunca      |                   |                   |
| Ocasionalmente  | 1                 | 6.6               |
| Casi siempre    | 6                 | 40                |
| Siempre         | 1                 | 6.6               |
| Error           |                   |                   |
| Sin respuesta   |                   |                   |



