

Optimización de la gestión de inconformidades laborales, sector agroindustrial. Caso azucarero en Ecuador

Key Optimization of the management of labor inconformities, agroindustrial sector. Sugar case in Ecuador

Pullo-Chuqui Silvia Vanessa, Tinto-Andrade Jaime, Solís-Muñoz Juan Bautista

RESUMEN

El trabajo de titulación Optimización de la gestión de inconformidades laborales, sector agroindustrial. Caso azucarero en Ecuador parte desde la pregunta científica investigativa ¿Es posible la optimización de la gestión de inconformidades laborales en el sector agroindustrial? la cual actualmente se ve afectada por una administración inadecuada, generando impactos negativos en la estabilidad laboral. Así mismo el objetivo se centra en Determinar las dimensiones de la optimización de la gestión de inconformidades laborales en el sector industrial azucarero ecuatoriano mediante un paradigma positivista, con variables independientes como los conflictos laborales y dependientes en la optimización del clima laboral. El diseño metodológico adopta un enfoque cuantitativo, exploratorio, descriptivo y correlacional, utilizando encuestas con una muestra de 329 que se obtuvo del total de trabajadores de un Ingenio en Ecuador. El corte es transversal, probabilístico no experimental. Los resultados se basen a las respuestas obtenidas de las encuestas y a la pregunta científica planteada, así como también al objetivo general del estudio, revelando que la mayoría de los participantes son adultos ecuatorianos de entre 31 y 40 años, casados, y que trabajan en el sector agrícola, ganando entre 501 y 1000 dólares al mes, con un título básico y predominantemente de La Troncal. Los datos muestran que el país de procedencia, la experiencia en inconformidades, la escolaridad, el área de trabajo, el nivel de ingresos y el promedio de conflictos laborales tienen una asociación significativa con la percepción del clima laboral, mientras que el estado civil y la edad no influyen significativamente.

Palabras clave: Optimización de gestión; Inconformidades laborales; Sector agroindustrial; Industria azucarera; Ecuador.

Pullo-Chuqui, Silvia Vanessa

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador. svpulloc77@est.ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0008-2191-7797>

Tinto-Andrade, Jaime

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador. jtinto@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-8507-6837>

Solís-Muñoz, Juan Bautista

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador. jbsolizm@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-5148-6923>

<https://doi.org/10.46652/runas.v5i10.187>
ISSN 2737-6230
Vol. 5 No. 10 julio-diciembre 2024, e240187
Quito, Ecuador

Enviado: marzo 24, 2024
Aceptado: mayo 27, 2024
Publicado: junio 12, 2024
Publicación Continua

ABSTRACT

The degree work Optimization of the management of labor inconformities, agro-industrial sector. Sugar case in Ecuador starts from the scientific research question Is it possible to optimize the management of labor non-conformity in the agro-industrial sector? which is currently affected by inadequate administration, generating negative impacts on job stability. Likewise, the objective focuses on Determining the dimensions of the optimization of the management of labor nonconformity in the Ecuadorian sugar industry sector through a positivist paradigm, with independent variables such as labor disputes and dependent on optimizing the work climate. The methodological design adopts a quantitative, exploratory, descriptive and correlative approach, using surveys with a sample of 329 that was obtained from the total number of workers of an Ingenio in Ecuador. The cut is transverse, probabilistic not experimental. The results are based on the responses obtained from the surveys and the scientific question posed, as well as the general objective of the study, revealing that the majority of the participants are Ecuadorian adults between 31 and 40 years old, married, and working in the agricultural sector, earning between 501 and 1000 dollars a month, with a basic and predominantly La Troncal title. The data show that the country of origin, the experience of disagreements, schooling, the area of work, the level of income and the average of labor conflicts have a significant association with the perception of the work climate, while marital status and age do not significantly influence.

Keywords: Management optimization; Labor inconformities; Agro-industrial sector; Sugar industry; Ecuador.

Introducción

A escala global, la producción anual de caña de azúcar alcanza casi 1,700 millones de toneladas, distribuyéndose en una superficie que abarca aproximadamente 24 millones de hectáreas (Yara, 2024). La producción de azúcar constituye una industria agrícola de gran importancia a nivel mundial, con presencia en diversas regiones desde plantaciones tropicales hasta zonas templadas. La industria azucarera no solo abastece la creciente demanda global de azúcar, sino que también genera empleo a gran escala y contribuye de manera significativa a las economías de múltiples naciones. Se proyecta un aumento significativo en la producción global de azúcar para el año 2032, alcanzando un total de 198 millones de toneladas. Se estima que aproximadamente el 23 % de este aumento provendrá de Brasil, país que se anticipa como un importante proveedor para abordar las crecientes demandas del mercado internacional y latinoamericano, especialmente en la última mitad de la década (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación, 2023). Siendo así, la agroindustria azucarera es un sector estratégico para la economía de un país (González & Rodríguez, 2022).

En la actualidad, según la FENAZUCAR (2024), Ecuador alberga seis ingenios en el sector azucarero: Compañía Azucarera Valdez, San Carlos, Agroazúcar Ecuador, Monterrey Azucarera Lojana, Ingenio Azucarero del Norte e Ingenio San Juan, con una producción de azúcar en 2021 de 507.333 toneladas que satisface por completo la demanda interna ecuatoriana (CFN, 2023). Según la información proporcionada por la Corporación Financiera Nacional (CFN, 2023) se generaron un total de 7,177 empleos en el sector azucarero en Ecuador. De este total, el 87 % corresponde a grandes empresas dentro de la cadena azucarera del país. En la línea de pensamiento de Abarca et

al. (2020), se menciona que las situaciones laborales conflictivas y mala gestión pueden generar estrés, afectando el bienestar psicosocial de los trabajadores y, en última instancia, la productividad organizacional. Existen diversos tipos de conflictos laborales, ya sean individuales o colectivos con implicaciones legales. Además, el foco del conflicto puede centrarse en un trabajador específico, varios empleados o incluso abarcar a todo el personal de una empresa u organización.

Como escribió Criollo (2020), efectuó un estudio con el objetivo de validar un plan de optimización de clima laboral en una empresa de producción en Ambato que contó con una muestra de 130 trabajadores. La encuesta utilizada abarcó tanto al personal administrativo como a los operadores de la planta. En los resultados, los datos revelaron que el liderazgo destaca con un puntaje significativo de 3,33 indicando una percepción positiva en aspectos de como brindar oportunidades de capacitación, comunicar reglamentos y mantener una buena relación con los superiores. Sin embargo, en la dimensión de motivación, se destaca una pregunta específica con un puntaje inferior (2,94), evidenciando que los mejores momentos de los trabajadores no se experimentan en la empresa, posiblemente debido a la falta de planes de motivación.

Siendo así, el trabajo de investigación parte desde la pregunta científica ¿Es posible la optimización de la gestión de inconformidades laborales, en el sector agroindustrial? dado esto, la investigación se sustenta en el objetivo propuesto el cual es, Determinar las dimensiones de la optimización de la gestión de inconformidades laborales en el sector industrial azucarero ecuatoriano mediante investigación aplicada para la generación de recomendaciones dirigidas a la alta gerencia. Es por ello que, para llevar a cabo la optimización de inconformidades laborales, es esencial partir de estudios que se encuentren en diversos aspectos relacionados a investigaciones de gestión y optimizaciones laborales, ya que es fundamental para abordar de manera efectiva el desarrollo de la investigación (Phabmixay et al., 2018).

Referencial Teórico alrededor de la gestión de inconformidades laborales

Teoría del conflicto

En todos los entornos, se manifiestan múltiples formas y tipologías de conflictos. La existencia humana y sus interacciones están intrínsecamente vinculadas con diversas manifestaciones de discordia. En este sentido, es válido afirmar que el conflicto es una constante en la vida, siendo una realidad presente en las relaciones interpersonales. Este fenómeno no se limita únicamente al ámbito personal y privado, sino que también repercute significativamente en el ámbito laboral o profesional, en cuanto a ello (Urcola & Urcola, 2019), menciona el artículo de Saenz & Miralles, sobre que los empleados estadounidenses pasan 2.8 horas por semana lidiando conflictos en su lugar de trabajo. En la misma línea, según Urcola & Urcola (2019), señala la investigación realizada por el Centro Europeo para la Formación de Directivos, que consistió en una encuesta entre

1,500 líderes empresariales de tres continentes. El objetivo fue analizar las habilidades esenciales requeridas para los ejecutivos en el siglo 21. Según los resultados, la capacidad para prever y resolver conflictos se destacó como la tercera habilidad más frecuentemente mencionada por los encuestados. Es así que, el autor resalta que estos datos subrayan el impacto significativo que los conflictos tienen en la vida tanto personal como laboral.

Teoría de la gestión

Las perspectivas inclusivas sugieren que la gestión del talento debe abarcar a todos los empleados. Se argumenta que cada miembro dentro de una organización posee habilidades y fortalezas que tienen el potencial de generar valor adicional para la entidad. (Cabezas & Brito, 2021). La literatura sobre gestión del talento se ha destacado por su enfoque continuo en las prácticas relacionadas con las carreras profesionales de largo plazo en las empresas. Sin embargo, a pesar de que los principios fundamentales de la gestión del talento han permanecido estables, las soluciones tradicionales ya no son tan efectivas ni adecuadas para la realidad actual (Armijos et al., 2019). Traba et al. (2020), resaltan los cambios que han ocurrido en las organizaciones respecto a la gestión eficaz (vease tabla 1).

Tabla 1. Cambios en organizaciones de gestión eficaz.

Gestión Tradicional:	Gestión de la Calidad:
Define la calidad a su modo	El cliente define la calidad
El último es el cliente	El primero es el cliente
Mantiene el statu quo	Se enfoca en la mejora diaria
Impaciente, cortoplacista	Paciente, largoplacista
Orientada a los resultados	Orientada al proceso
La calidad se controla	La calidad se fabrica
Capacita a directivos	Capacita a todos
Los gerentes resuelven problemas	Todos resuelven problemas
Los gerentes son responsables por la calidad	Todos son responsables por la calidad
Reduce costos administrativamente	Reduce costos al mejorar procesos
Promueve mejoras coyunturales	Mejora continua
Contrata por precio	Contrata por calidad

Fuente: Adaptado a partir de las investigaciones de Traba et al. (2020).

Las teorías contrastan la Gestión Tradicional, centrada internamente y orientada hacia resultados a corto plazo, con la Gestión de la Calidad, que se enfoca en el cliente, busca mejoras continuas a largo plazo e involucra a todos los niveles en la responsabilidad de la calidad. La Gestión de Calidad se considera más favorable en el ámbito laboral debido a su enfoque en la mejora constante y la participación de los empleados (Traba et al., 2020).

Teoría de la gestión de conflictos

En su trabajo Musayon (2023), hace referencia al estudio realizado por Anastasiou, cuyo propósito fue presentar pruebas que demuestren la influencia del liderazgo y la gestión de conflictos en la satisfacción de los empleados en diversos campos profesionales. En entornos donde la motivación y la satisfacción de los trabajadores son esenciales para lograr los objetivos principales de la industria, los líderes deben considerar aspectos relacionados con el desempeño laboral, la motivación y la satisfacción en el trabajo. La conclusión obtenida fue que tanto el liderazgo como la gestión de conflictos juegan un papel significativo en la satisfacción laboral de los individuos.

Teoría de la optimización

El entorno globalizado de los mercados impone a las empresas la necesidad de planificar el uso eficiente de recursos para alcanzar altos rendimientos y mantenerse competitivas. Los modelos de optimización son herramientas que respaldan a los gerentes y profesionales en la toma de decisiones, proporcionándoles pautas importantes para abordar diversos problemas administrativos y generar valor para la empresa. Antes de emplear un modelo de optimización, el autor menciona es crucial seguir el siguiente procedimiento para lograr conseguir la optimización: comprender la situación del problema, formular el modelo correspondiente, llevar a cabo el proceso de optimización, analizar los resultados y, finalmente, implementar el modelo desarrollado (Perez, 2019).

Teoría del clima laboral

Yslado y Arquero (2021), hace mención a la investigación realizada por Palma, donde se define el clima laboral (CL), como la percepción de las características de una organización, las cuales son perdurables y mensurables, y que distinguen una entidad laboral de otra. Esta percepción permite realizar un diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas para mejorar el funcionamiento de los procesos y resultados organizacionales. Asimismo, el autor hace referencia a la investigación de Ilaja & Reyes, quienes definen el síndrome de burnout (SB), como una respuesta al estrés laboral crónico, que se caracteriza por el agotamiento físico y emocional, la despersonalización y la disminución de la capacidad personal de logro.

Conflictos Laborales

Dentro del marco propuesto por Atencio et al. (2021), menciona el planteamiento de Abarca et al. (2020), quien argumenta que los conflictos son elementos inevitables en las organizaciones. Se definen como discrepancias entre partes que interactúan en relaciones laborales, emergiendo de las interacciones entre trabajadores y empleadores. Es crucial que los sistemas de gestión fomenten la prevención de conflictos y alienten tanto a empleadores como a empleados a evitar su aparición. Atencio et al. (2021), quienes estudian los conflictos en entornos laborales, los cuales pueden presentarse en diferentes escalas de importancia desde pequeña o gran importancia y afectar tanto a una sola empresa como a múltiples organizaciones.

Las causas subyacentes de estos conflictos pueden ser diversas, pueden ir desde reclamos de pago de un empleado abarcando desde reclamos individuales de empleados hasta quejas colectivas relacionadas con condiciones laborales consideradas insalubres y peligrosas. A partir de lo expuesto, los conflictos se analizan en tres perspectivas distintas: la Estatal, la Empresarial y la de los Trabajadores. Se atribuye al Estado el papel de regulador de los procesos, ya que es el encargado de establecer las normativas a través de sus órganos correspondientes. La Empresa, por su parte, representa el escenario donde los conflictos surgen. Por último, los Trabajadores son los principales afectados por las situaciones que derivan de la actividad empresarial (Atencio et al., 2021).

Optimización del Clima Laboral

En la actualidad, la motivación se considera como el factor primordial que influye en el rendimiento de los empleados en una organización. Esto se refleja en el nivel de entusiasmo y compromiso con el que llevan a cabo sus tareas, así como en su dedicación hacia los objetivos y metas de la empresa. Es por ello que los empleados motivados tienden a ser más productivos, lo que resulta en buenos rendimientos para la empresa. En este contexto, la cultura organizacional juega un papel crucial, ya que actúa como un importante factor de motivación para el equipo (Cubas & Gomez, 2021).

En la investigación de Velandia et al. (2020), se hace referencia a una publicación de varios autores que aborda los atributos del buen servicio, por lo que se toma como referencia a esta investigación que se enfoca en la optimización de inconformidades laborales. Según esta publicación, un servicio de calidad debe cumplir con una serie de atributos relacionados con las expectativas que los ciudadanos tienen sobre el servicio que requieren. Como mínimo, se espera que el servicio sea respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo. Esto implica que el buen servicio no se limita a simplemente atender la solicitud del ciudadano, sino que debe satisfacer sus necesidades, lo cual requiere comprenderlas adecuadamente a través de la escucha activa e interpretación precisa por parte de quien recepta la inconformidad.

Gestión de Quejas en Empresas Agroindustriales

Como lo menciona Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación (1997), las agroindustrias representan la forma de convertir o transformar las materias primas agrícolas en productos con valor agregado, que generan, ingresos y oportunidades laborales, y contribuye al desarrollo económico tanto en naciones desarrolladas como en desarrollo. En distintas empresas de manufactura, las quejas representan un desafío incómodo para el personal, lo que resulta en una falta de información clara sobre dónde, cómo y ante quién los colaboradores pueden expresar sus quejas. La falta de transparencia en los procesos conduce a la evasión de responsabilidades y a la falta de interés en comprender las razones detrás de las quejas. Estos comportamientos defensivos se ven habitualmente en el sector agroindustrial, por lo que, se toma como precedente tal comportamiento, es así como, en ambos escenarios se denota que tanto los empleados como de los directivos, limitan la atención a la gestión de quejas, generando procesos que con regularidad no satisfacen las expectativas de los trabajadores (Phabmixay et al., 2018).

La mayor parte de las investigaciones sobre gestión de quejas se han enfocado en la falta de atención de las empresas hacia las inconformidades en el área laboral, lo cual afecta negativamente el rendimiento de los colaboradores y genera un entorno desfavorable en la gestión. Se sugieren estrategias para mejorar el manejo de quejas, como la capacitación de los empleados, el fortalecimiento de su participación en la resolución de problemas y el establecimiento de normativas para garantizar el cumplimiento de los mecanismos. Estas perspectivas prometen contribuir a la mejora de la optimización de la gestión de quejas durante el transcurso de la investigación propuesta (Phabmixay et al., 2018).

Metodología

El presente trabajo de titulación: Optimización de la gestión de inconformidades laborales, sector agroindustrial. Caso azucarero en Ecuador está influenciado por el paradigma positivista porque existen elementos de positivismo inmersos en el área de la psicopatología (Veliz et al., 2012). En efecto, el paradigma recoge el origen de los problemas de investigación, el método que los responde y los análisis que decantan de los hallazgos de campo (Cascante, 2003). El tipo de investigación es cuantitativo porque se adecúa a un diseño de investigación no experimental (Agu-deló & Ruiz, 2008), al no manejar a propósito las variables. La investigación no modifica en forma voluntaria a las variables predictoras para medir su incidencia sobre otras variables.

La investigación fue exploratoria, descriptiva y correlacional. El estudio exploró al fenómeno de investigación en su contexto específico. Se caracterizó por la generación de ideas y la identificación de patrones de interés, descubriendo también asociaciones y sospechando a las primeras teorías (Gracia et al., 2023). La investigación caracterizó al fenómeno de investigación y precisó sus hechos, causas y consecuencias (Calero et al., 2022). El estudio analizó la correlación entre las variables independientes con la variable dependiente estableciendo una relación causal. El coeficiente de correlación va desde -1 a +1. Si la correlación es cero, significa que no existe correlación entre las variables de investigación (Perez & Martin, 2023).

La característica esencial de la investigación transversal es su enfoque en la medición de los factores en un momento específico en el estudio (Vasquez et al., 2023). La técnica aplicada fue una encuesta utilizando un cuestionario con escala de Likert. Se asignaron 5 opciones de respuesta siendo 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. En la segunda parte del instrumento de medición se escribieron las variables de control que sirvieron para caracterizar al sujeto de investigación (Vargas, 2022). De igual forma el estudio probabilístico en la investigación se fundamentó en la teoría de la probabilidad aplicando técnicas de muestreo aleatorio y análisis estadístico para inferir el comportamiento correlacional de las variables de investigación en el estudio (Fruccio et al., 2022). La investigación fue de tipo transversal u observacional que recopiló los datos en un solo punto en el tiempo, lo que permitió obtener una fotografía instantánea de la población objetivo (Quevedo et al., 2022). Se seleccionó una muestra representativa de la población objetivo por el método irrestricto aleatorio que permitió hacer inferencias con un nivel de confianza del 95 % con dos desviaciones estándar (Allende et al., 2022).

Marco Muestral

Formula:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q}{(N-1) \left(\frac{e}{z} \right)^2 + p \cdot q} = \frac{2300 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(2300-1) \left(\frac{0.05}{1.96} \right)^2 + 0.50 \cdot 0.5} = 329$$

Donde:

Z= intervalo de confianza del 95 % con un valor crítico de Z=1.96

p= probabilidad de éxito del 50 %

q= (1-p) probabilidad de fracaso del 50 %

N= 2300

e= error del muestreo aceptable del 5 %

n = 329

Proceso de validación de contenido del instrumento de medición

Como parte del proceso metodológico de la investigación, se implementaron formularios utilizando la escala de Likert, con un total de 5 formularios distribuidos. En el formulario 1, se tomó en cuenta tanto las variables dependientes como independientes para identificar y determinar 31 ítems relevantes. Para el formulario 2, se seleccionaron tres profesores académicos para evaluar la relevancia de cada ítem. Posteriormente, en el formulario 3, se realizaron pruebas de validez de los ítems ya que, una vez obtenidos los ítems más relevantes de acuerdo con las calificaciones totales de los 3 académicos, se implementó el formulario 4, que consistió en un cuestionario piloto administrado a 30 individuos, con el fin de determinar los ítems definitivos a utilizar en el formulario 5. Este último formulario, conformado por 20 ítems, se diseñó conforme a las variables del estudio y a las respuestas obtenidas durante las pruebas piloto, y será utilizado para encuestar a los 329 participantes de la investigación.

Tras la recolección de datos mediante encuestas, se procedió al uso del software SPSS para importar y procesar toda la información obtenida. Esta herramienta posibilitó la formulación ágil de hipótesis respecto a las variables X y Y, así como la identificación de posibles relaciones o tendencias en el área de estudio. Para ello, se emplearon técnicas estadísticas apropiadas, tales como análisis descriptivos, pruebas de correlación y modelos de regresión. Estas metodologías permitieron explorar la asociación entre las variables, con el propósito de generar hipótesis que

posteriormente pudieran ser contrastadas y validadas con rigor científico. Para que los datos recopilados sean consistentes en la investigación se procedió a identificar la Fiabilidad del instrumento mediante la aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach para medir la consistencia interna de los ítems. Por tal razón en el estudio la variable X1 Conflictos laborales de 15 ítems bajó a 7, la variable Y Optimización del clima laboral de 14 ítems bajó a 13.

Tabla 2. Medición de fiabilidad del instrumento Alpha de Cronbach.

Variables	Ítems prueba piloto	Alpha de Cronbach final
Variables Independientes		
X1 = Conflictos laborales	7	0.766
Variables Dependientes		
Y1 = Optimización del clima laboral	13	0.887
Total, de ítems	20	

Fuente. Elaborado por los autores.

Resultados de la Investigación

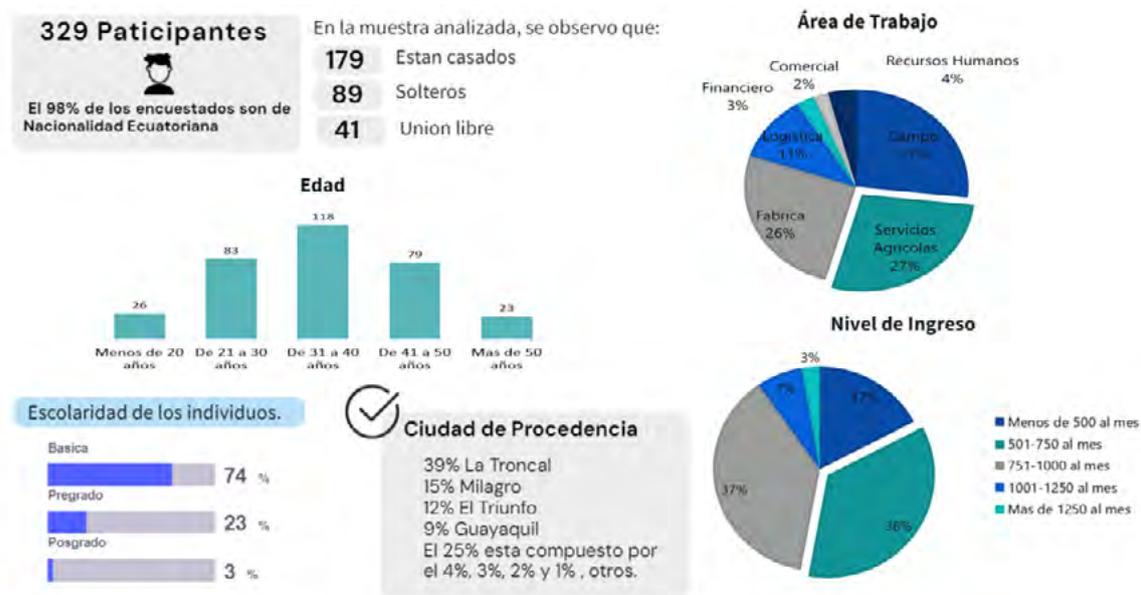
Análisis de los resultados socio-demográficos

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los participantes son adultos, con un 36 % de los encuestados que tienen 31 a 40 años. El grupo mediano es el de 21 a 30, con un 25 % de los encuestados. De la misma manera el grupo de 41 a 51 años, con un 24 %. El grupo de edad más pequeño es el de menos de 20 años y más de 50 años, con un 15 % de los encuestados. La mayoría de los participantes son de nacionalidad ecuatoriana, con un 98 % de los encuestados que nacieron en Ecuador. El 2 % restante de los participantes son de otras nacionalidades, incluyendo Colombia y Perú. En el estado civil, la mayoría de los participantes están casados, con un 54 % de los encuestados que están en esta categoría. El 27 % de los participantes están solteros, el 12 % están en unión libre y el 6 % están divorciados y viudos. En cuanto al área de trabajo, la mayoría de los participantes trabajan en el sector campo, servicios agrícolas y fabrica, con un 80 % de los encuestados. El 11 % de los participantes trabajan en el sector de logística, en el sector financiero, recursos humanos y comercial el 9 %.

En cuanto al nivel de ingresos, la mayoría de los participantes ganan entre 501 y 1000 dólares al mes, con un 73 % de los encuestados. El 17 % de los participantes ganan menos de 500 dólares al mes, el 7 % ganan entre 1001 y 1250 dólares al mes y el 3 % ganan más de 1250 dólares al mes. En la escolaridad, la mayoría de los participantes tienen un título básico, con un 74 % de los encuestados. El 23 % de los participantes tienen un título de pregrado y el 3 % tienen un título de posgrado. La mayoría de los participantes son de La Troncal, con un 39 % de los encuestados. El 15 % de los participantes son de Milagro, el 12 % son de El Triunfo y el 9 % son de Guayaquil.

Los resultados de la encuesta muestran que el perfil típico del participante es un adulto ecuatoriano casado que trabaja en el sector campo agrícola y gana entre 501 y 1000 dólares al mes. El participante tiene un título de básico y es de La Troncal. Estos resultados pueden ser útiles para las empresas que buscan dirigirse a este segmento de mercado. Por ejemplo, las empresas podrían utilizar la información sobre el estado civil, el área de trabajo, el nivel de ingresos y la escolaridad para desarrollar campañas de marketing dirigidas. Es importante tener en cuenta que los resultados de esta encuesta son sólo una instantánea de la población ecuatoriana. Es posible que los resultados sean diferentes si la encuesta se hubiera realizado a un grupo diferente de personas.

Figura 1. Caracterización del sujeto de estudio.



Fuente. Elaborado por los autores.

Análisis de los ítems de variables de estudio

En relación con la interpretación de los resultados correspondientes a los ítems en donde cada pregunta se identificará con la letra P y su numerología, el estudio revela una variedad de percepciones entre los empleados en relación con el ambiente laboral y la gestión de conflictos en la empresa. Las afirmaciones que recibieron mayor acuerdo o total acuerdo por parte de los empleados incluyen la promoción de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo (P8), la valoración y aprecio por el trabajo de los empleados (P11), y el reconocimiento del logro de metas individuales y de equipo (P14). Estos resultados sugieren que los empleados perciben aspectos positivos en cuanto al reconocimiento y la valoración de su trabajo por parte de la empresa. Por otro lado, las afirmaciones relacionadas con la gestión de conflictos y el bienestar de los empleados muestran una mayor variabilidad en las respuestas. Por ejemplo, mientras que algunas afirmaciones como la existencia de políticas claras para abordar problemas de discriminación y acoso (P16), recibieron un alto nivel de acuerdo, otras como la efectividad del sistema para manejar conflictos de manera justa (P18), mostraron una mayor discrepancia en las respuestas.

Estos resultados indican la importancia de mejorar la comunicación abierta y transparente en todos los niveles de la organización (P10), así como el desarrollo de políticas y procedimientos más efectivos para manejar conflictos laborales de manera justa y equitativa. Además, resaltan la necesidad de seguir promoviendo un ambiente inclusivo y diverso (P19), donde se respeten las diferencias individuales y se brinde retroalimentación regular y constructiva sobre el desempeño de los empleados (P20). Si bien existen aspectos positivos en el ambiente laboral y la gestión de conflictos en la empresa, también hay áreas de mejora identificadas por los empleados. Es fundamental abordar estas áreas para promover un ambiente de trabajo más positivo, colaborativo y equitativo que contribuya al bienestar y desarrollo tanto de los empleados como de la organización en su conjunto.

Pruebas de Parametría

Para evaluar la normalidad de los datos, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual es adecuada para muestras grandes como la presente, que superan los 50 sujetos de estudio. Los resultados de esta prueba indicaron que la distribución de los datos no siguió una distribución normal. Esta información es crucial para la interpretación adecuada de los resultados posteriores, ya que los métodos estadísticos aplicados se seleccionaron en función de la naturaleza no paramétrica de los datos. La no normalidad de los datos puede influir en la elección de las pruebas estadísticas apropiadas y en la interpretación de los resultados, asegurando así la robustez y fiabilidad de los hallazgos obtenidos en el estudio.

Figura 2. Prueba de Normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Prom_OptimizaciónClima Laboral	,096	329	,000	,962	329	,000
Prom_ConflictosLaborales	,065	329	,002	,992	329	,090
País procedencia	,538	329	,000	,138	329	,000
Experiencia en inconformidades	,491	329	,000	,490	329	,000
Estado civil	,353	329	,000	,771	329	,000
Escolaridad	,452	329	,000	,581	329	,000
Edad	,180	329	,000	,918	329	,000
Sector de la l. en donde trabaja	,194	329	,000	,849	329	,000
Nivel de ingreso	,201	329	,000	,883	329	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente. Elaborado por los autores.

Resumen del Procesamiento

Antes de adentrarnos en el resumen del procesamiento de datos y los resultados de las pruebas estadísticas, es fundamental contextualizar el análisis mediante la presentación de las variables bivariadas examinadas. Estas variables, como: País de procedencia, Experiencia en inconformidades, Estado Civil, Escolaridad, Edad, Área de trabajo, Nivel de Ingreso y Promedio de Conflictos Laborales, han sido cuidadosamente seleccionadas para explorar su relación con la percepción y optimización del clima laboral. A través de la aplicación de pruebas de chi-cuadrado, se busca comprender si existe una asociación significativa entre la variable Prom_OptimizaciónClimaLaboral y cada una de estas variables bivariadas. Este análisis permitirá arrojar luz sobre los factores que pueden influir en la percepción del clima laboral dentro del contexto de la investigación.

Figura 3. Resumen de Procesamiento de Datos.

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Prom_OptimizaciónClima Laboral * País procedencia	329	100,0%	0	0,0%	329	100,0%
Prom_OptimizaciónClima Laboral * Experiencia en inconformidades	329	100,0%	0	0,0%	329	100,0%
Prom_OptimizaciónClima Laboral * Estado civil	329	100,0%	0	0,0%	329	100,0%
Prom_OptimizaciónClima Laboral * Escolaridad	329	100,0%	0	0,0%	329	100,0%
Prom_OptimizaciónClima Laboral * Edad	329	100,0%	0	0,0%	329	100,0%
Prom_OptimizaciónClima Laboral * Sector de la I. en donde trabaja	329	100,0%	0	0,0%	329	100,0%
Prom_OptimizaciónClima Laboral * Nivel de ingreso	329	100,0%	0	0,0%	329	100,0%
Prom_OptimizaciónClima Laboral * Prom_ConflictosLaborales	329	100,0%	0	0,0%	329	100,0%

Fuentes. Elaborado por los autores.

Análisis de los resultados de las tablas cruzadas

Prom_OptimizaciónClimaLaboral * País de procedencia (Significación bilateral 0.000) Implicación: Se encuentra una asociación significativa entre la optimización del clima laboral y el país de procedencia. Esto sugiere que el país de procedencia puede influir en la percepción y la optimización del clima laboral en el lugar de trabajo. En otras palabras, las diferencias culturales, económicas o sociales entre los países pueden afectar la forma en que los empleados perciben y trabajan para mejorar el clima laboral en sus organizaciones, es importante personalizar las intervenciones destinadas a mejorar el clima laboral según el país de procedencia de los empleados. Esto puede incluir adaptar programas de formación, políticas de comunicación y mecanismos de resolución de conflictos para que sean culturalmente apropiados y efectivos.

Prom_OptimizaciónClimaLaboral * Experiencia Inconformidades (Significación bilateral: 0.001) Implicación: Se encuentra una asociación significativa entre la optimización del clima laboral y la experiencia en inconformidades. Esto sugiere que aquellos con más experiencia en manejar inconformidades pueden tener una percepción diferente de la optimización del clima laboral. En otras palabras, la experiencia en tratar y resolver inconformidades puede influir en la manera en que los empleados perciben y contribuyen a mejorar el clima laboral en sus lugares de trabajo. Por lo tanto, los empleados con más experiencia en tratar inconformidades pueden tener una visión más positiva y proactiva sobre cómo mejorar el clima laboral, su experiencia es un recurso valioso para las estrategias de mejora del ambiente de trabajo.

Prom_OptimizaciónClimaLaboral * Estado Civil (Significación bilateral: 0.995) Implicación: No se encuentra una asociación significativa entre la optimización del clima laboral y el estado civil. Esto sugiere que el estado civil (por ejemplo, soltero, casado, divorciado, viudo), de los empleados no parece influir en su percepción sobre el clima laboral. Este resultado es útil porque sugiere que, al menos en este análisis, el estado civil no es un factor relevante para la percepción del clima laboral. Por lo tanto, las estrategias para mejorar el clima laboral no necesitarían adaptarse específicamente según el estado civil de los empleados, ya que no parece influir en cómo perciben el clima laboral.

Prom_OptimizaciónClimaLaboral * Escolaridad (Significación bilateral: 0.000) Implicación: Se encuentra una asociación significativa entre la optimización del clima laboral y el nivel de escolaridad. Esto sugiere que el nivel educativo puede influir en cómo se percibe y optimiza el clima laboral, es decir, a medida que aumenta el nivel educativo de un individuo, es probable que su percepción y esfuerzos para mejorar el clima laboral también aumenten. Este resultado podría tener implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y el diseño de políticas laborales. Por ejemplo, podría sugerir la importancia de programas de desarrollo educativo o de capacitación para mejorar la percepción y la gestión del clima laboral entre los empleados con diferentes niveles educativos.

Prom_OptimizaciónClimaLaboral * Edad (Significación bilateral: 0.957) Implicación: No se encuentra una asociación significativa entre la optimización del clima laboral y la edad. Esto sugiere que la edad de los empleados no parece tener un impacto significativo en su percepción del clima laboral. Es decir, la edad de los empleados no parece influir en cómo perciben y evalúan el clima laboral en sus lugares de trabajo. Esta conclusión puede tener alcances importantes para la gestión de recursos humanos y el diseño de políticas laborales. Por ejemplo, sugiere que las estrategias para mejorar el clima laboral pueden ser igualmente efectivas para empleados de diferentes edades, ya que la edad en sí misma no parece ser un factor determinante en la percepción del clima laboral.

Prom_OptimizaciónClimaLaboral * Área de trabajo (Significación bilateral: 0.000) Implicación: Se encuentra una asociación significativa entre la optimización del clima laboral y el área de trabajo. Esto sugiere que el área en la que trabajan los empleados puede influir en su percepción y optimización del clima laboral, es decir, diferentes áreas de trabajo tienen diferentes necesidades y desafíos en términos de clima laboral, y que las estrategias para mejorar el clima laboral deberían ser adaptadas a las particularidades de cada área. Esto permite desarrollar intervenciones más específicas y efectivas para mejorar el clima laboral en distintas partes de la organización. Las organizaciones deben evaluar regularmente el clima laboral en diferentes áreas y ajustar sus estrategias según los resultados. Esto permite una mejora continua y asegura que las intervenciones sigan siendo relevantes y efectivas.

Prom_OptimizaciónClimaLaboral * Nivel de Ingreso (Significación bilateral: 0.000) Implicación: Se encuentra una asociación significativa entre la optimización del clima laboral y el nivel de ingreso. Esto sugiere que el nivel de ingreso puede influir en la percepción y optimización del clima laboral. Por lo tanto, es crucial que las estrategias para mejorar el clima laboral consideren los diferentes niveles de ingreso de los empleados, este hallazgo indica que, para mejorar efectivamente el clima laboral, las políticas y estrategias deben adaptarse teniendo en cuenta las variaciones en los niveles de ingreso de los empleados lo que permitirá desarrollar intervenciones más específicas y efectivas, mejorando así el clima laboral de manera integral y equitativa.

Prom_OptimizaciónClimaLaboral * Prom_ConflictosLaborales (Significación bilateral: 0.000) Implicación: Se encuentra una asociación significativa entre la optimización del clima laboral y el promedio de conflictos laborales. Esto sugiere que la cantidad de conflictos laborales puede influir en la percepción y optimización del clima laboral. Por lo tanto, hay una alta certeza de que existe una relación real entre la optimización del clima laboral y el promedio de conflictos laborales, para mejorar efectivamente el clima laboral, es fundamental implementar estrategias que reduzcan los conflictos laborales. La reducción de conflictos laborales no solo mejora la percepción del clima laboral, sino que también contribuye al bienestar general de los empleados y al éxito de la organización.

Tabla 3. Prueba de Chi-Cuadrado.

Variables de investigación y de control	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Prueba de hipótesis
Prom_OptimizaciónClimaLaboral * País de procedencia	98,185	36	0,000	No se rechaza
Prom_OptimizaciónClimaLaboral * ExperienciaInconformidades	68,939	36	0,001	No se rechaza
Prom_OptimizaciónClimaLaboral * Estado Civil	104,405	144	0,995	Se rechaza
Prom_OptimizaciónClimaLaboral * Escolaridad	163,643	72	0,000	No se rechaza
Prom_OptimizaciónClimaLaboral * Edad	148,751	180	0,957	Se rechaza
Prom_OptimizaciónClimaLoboral* Área de trabajo	396,965	216	0,000	No se rechaza
Prom_OptimizaciónClimaLaboral * Nivel de Ingreso	246,37	144	0,000	No se rechaza
Prom_OptimizaciónClimaLoboral * Prom_Conflictos-Laborales	1562,157	828	0,000	No se rechaza

Fuente. Elaborado por los autores.

Discusión de los resultados

Criollo (2020), en su estudio se enfocó en la validación de un plan de optimización del clima laboral en una empresa específica en Ambato, Ecuador. Los resultados mostraron una percepción positiva del liderazgo, con un puntaje significativo de 3,33, lo que indica que los empleados valoraban aspectos como las oportunidades de capacitación y la comunicación efectiva con los superiores. Sin embargo, se observó una percepción inferior en la dimensión de motivación, con un puntaje de 2,94, lo que sugiere deficiencias en la implementación de planes de motivación en la empresa que deben ser abordadas para mejorar el clima laboral organizacional.

Mientras que Criollo (2020), se centró en evaluar específicamente el clima laboral dentro de una empresa en particular y las intervenciones para mejorarlo, el estudio actual amplió el enfoque para examinar cómo diversas variables socio-demográficas y organizacionales se relacionan con la percepción y optimización del clima laboral en un contexto más amplio. Ambos estudios proporcionan valiosas perspectivas sobre los factores que influyen en el clima laboral y sugieren áreas de mejora para promover entornos laborales más positivos y productivos. Las investigaciones sugieren fortalecer el liderazgo y adaptar las estrategias de gestión de recursos humanos según las características de los empleados. Se recomienda implementar programas de capacitación diferenciados según el nivel educativo y considerar iniciativas de compensación adecuadas. Además, es crucial establecer mecanismos efectivos de gestión de conflictos laborales y promover un equilibrio entre la vida laboral y personal. En resumen, se insta a las empresas a enfocarse en el desarrollo del liderazgo, la personalización de las políticas de recursos humanos y la promoción del bienestar de los empleados para mejorar el clima laboral.

El estudio de Abarca et al. (2020), en el contexto peruano se centró en observar conflictos relacionados con la competencia por recursos limitados, prestigio y posiciones de poder dentro de las organizaciones. Se empleó un enfoque observacional, descriptivo, transversal, prospectivo, con un enfoque cuantitativo y correlacional. Los resultados indicaron que la estrategia más común para manejar conflictos fue la cooperativa, seguida por enfoques asertivos y evasivos. La percepción general fue que los conflictos se resuelven mayormente de manera cooperativa, con énfasis en la comunicación y la colaboración. Se identificaron conflictos de comunicación, atribuidos a informes y mensajes poco claros, y conflictos interpersonales relacionados con el estilo de trabajo y el estatus laboral y grupal.

Ambos estudios examinan el clima laboral y la gestión de conflictos en entornos organizacionales distintos. Mientras que el estudio de Abarca et al. (2020), se enfoca en conflictos relacionados con la competencia por recursos y posiciones de poder en empresas peruanas, el estudio en Ecuador analiza la percepción del clima laboral en una empresa específica. Ambos estudios proporcionan datos socio-demográficos relevantes de los participantes y revelan una variedad de percepciones sobre el ambiente laboral y la gestión de conflictos. Se emplearon diferentes análisis estadísticos, como pruebas de chi-cuadrado y Kolmogorov-Smirnov, para explorar las relaciones entre variables. En resumen, ambos estudios destacan la importancia de promover un ambiente laboral positivo y colaborativo, así como la necesidad de mejorar la gestión de conflictos para el bienestar de los empleados y el éxito organizacional.

En el estudio realizado por Ferreyra (2022), acerca de las Estrategias Administrativas para Mejorar el Rendimiento Laboral del Personal en la Gerencia de Servicios a la Ciudad de la Municipalidad de La Punta, se revela que la capacitación es una actividad valorada, con un 36 % de los trabajadores experimentando esta actividad casi siempre, seguido por un 27 % a veces y un 25 % siempre, resaltando así la relevancia de la capacitación en este ámbito. Respecto al control, el 41 % de los empleados sienten que este se aplica casi siempre, seguido por un 31 % siempre, lo que indica una satisfacción con el sistema de control. En términos de procedimientos, se observa que se llevan a cabo en un 35 % casi siempre y en un 30 % siempre, demostrando el interés de la Municipalidad en el bienestar de sus empleados. Finalmente, en cuanto al rendimiento laboral, el 41 % de los trabajadores muestran que este es casi siempre, seguido por un 35 % siempre, lo que sugiere una comunicación efectiva sobre las directrices de la gerencia de servicios a la ciudad. Además, se identifica una correlación positiva y significativa entre las estrategias administrativas implementadas y el desempeño laboral del personal.

A pesar de las disparidades en su contexto y enfoque, los dos estudios comparten similitudes significativas en términos de su metodología y los hallazgos obtenidos. El primer estudio se centra en la administración pública y busca optimizar la gestión laboral a través de la implementación de un software específico. El segundo estudio se desarrolla en el sector agroindustrial, específicamente en la industria azucarera de Ecuador, con el objetivo de mejorar la gestión de inconformidades laborales para fomentar prácticas más eficientes. Emplean metodologías cuantitativas, incluyendo

encuestas con muestras representativas y análisis estadístico. El primer estudio utiliza la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos, mientras que el segundo realiza pruebas de chi-cuadrado para analizar asociaciones entre variables. El primer estudio identifica áreas específicas de mejora en la gestión laboral, como la comunicación y la resolución de conflictos. El segundo estudio revela la percepción de los empleados sobre el reconocimiento y la valoración de su trabajo, así como la efectividad de las políticas para abordar problemas como la discriminación y el acoso laboral.

Se destaca la importancia de promover un ambiente laboral positivo y colaborativo para mejorar el bienestar de los empleados y la eficiencia organizacional. Mientras el primer estudio sugiere la implementación de un software específico, el segundo enfatiza la necesidad de mejorar la comunicación abierta y transparente, así como el desarrollo de políticas y procedimientos más efectivos para manejar conflictos laborales. Ambos estudios abordan la optimización de la gestión laboral desde diferentes perspectivas, pero convergen en la importancia de promover prácticas laborales más eficientes en lo que corresponde a gestión laboral buscan identificar áreas de mejora y optimizar practicas relacionados con empleados y un ambiente de trabajo positivo para el bienestar de los empleados y el éxito organizacional.

Conclusión

El trabajo de titulación sobre la optimización de la gestión de inconformidades laborales en el sector agroindustrial, específicamente en el caso del sector azucarero en Ecuador, ha sido un esfuerzo enfocado en abordar una problemática real y relevante para el ámbito laboral. A través de un enfoque metodológico riguroso y la aplicación de diversas herramientas de investigación, se ha buscado responder a la pregunta científica inicial sobre la posibilidad de optimizar la gestión de inconformidades laborales en este sector. Los hallazgos de la investigación han revelado una serie de perspectivas importantes sobre la percepción y la realidad de las condiciones laborales en el sector azucarero ecuatoriano. Por un lado, se han identificado aspectos positivos en el reconocimiento y valoración del trabajo de los empleados, así como en la promoción de un ambiente de trabajo colaborativo. Sin embargo, también se han señalado áreas de mejora significativas, especialmente en lo que respecta a la gestión de conflictos laborales y la optimización del clima laboral.

La metodología aplicada, basada en un enfoque positivista y un diseño de investigación cuantitativo, ha permitido obtener datos robustos y significativos para respaldar las conclusiones del estudio. La utilización de encuestas y análisis estadísticos ha facilitado la identificación de asociaciones y tendencias importantes entre las variables estudiadas, proporcionando así una base sólida para la formulación de recomendaciones prácticas dirigidas a la alta gerencia y otros actores relevantes en el sector. Es crucial destacar que la investigación no solo ha contribuido al conocimiento teórico sobre la gestión de inconformidades laborales en el contexto específico del sector

azucarero en Ecuador, sino que también tiene implicaciones prácticas significativas. Las recomendaciones derivadas del estudio tienen el potencial de promover prácticas laborales más eficientes, mejorar el clima laboral y en contribuir al bienestar y la productividad de los trabajadores, así como al éxito general de las organizaciones en el sector. El trabajo de estudio ha representado un paso importante hacia la comprensión y la mejora de la gestión de inconformidades laborales en el sector agroindustrial, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y acciones orientadas a fortalecer las relaciones laborales y promover entornos de trabajo más saludables y productivos en el sector azucarero en Ecuador.

Referencias

- Abarca, Y., Espinoza, T., Llerena, S., & Berrios, N. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478.
- Agudelo, G., M., A., & Ruiz, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *La Sociología en sus Escenarios*, 18, 1-46.
- Allende, F., Acuña, J., Correa, L., & De la Cruz, J. (2022). Estrés académico y calidad del sueño en tiempos de pandemia por COVID-19 en estudiantes de medicina de una universidad del Perú. *Revista de la Facultad de Medicina*, 70(3). <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v70n3.93475>
- Armijos, F., Bermudez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
- Atencio, R., Rivera, L., Castro, W., & Nuñez, D. (2021). Una interpretación hermenéutica a los conflictos colectivos en materia laboral. *Revista Universidad y Sociedad*, 3(5). 107-111.
- Cabezas, C., & Brito, J. (15 de Noviembre de 2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(11), 742-761.
- Calero, L., Chacan, C., Carrera, M., Valle, V., & Arcos, M. (2022). Pautas culturales y la formación académica, una inmersión exploratoria y descriptiva. *Domino de las Ciencias*, 8(4), 135-144.
- Cascante, L. G. (2003). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento. *Revista Digital: Matemáticas, Educación e Internet*, 4(2). <https://doi.org/10.18845/rdmei.v4i2.2296>
- CFN. (2023, diciembre). Ficha Sectorial Azucar. CFN. <https://www.cfn.fin.ec/bibliotecainfo/>
- Criollo, L. (2020). *Plan de Optimización para el clima laboral en una empresa de producción de Ambato*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3047>
- Cubas, Y., & Gomez, J. (2021). *Propuesta de gestión que permita optimizar los factores que inciden en la productividad de la industria de la construcción en nuevo Chimbote* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Anteonor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7028>
- FENAZUCAR. (2024). FENAZUCAR. <https://fenazucar.com.ec/quienes-somos/>

- Ferreya, L. (2022). *Estrategias Administrativas para optimizar el desempeño laboral del personal de la gerencia de servicios a la ciudad de la municipalidad de la Punta* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Callao]. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/6967>
- Fruccio, W., Piovan, M., & Hecker, R. (2022). Modelado probabilístico de la dinámica de barras esbeltas con periodicidad y resonadores mecánicos internos. *Vetec Revista Académica de Investigación, Docencia y Extensión de las Ciencias Veterinarias*, 3(3), 62-63. <https://cerac.unlpam.edu.ar/index.php/Vetec/article/view/7199>
- González, S., & Rodríguez, O. (Junio de 2022). La responsabilidad social empresarial. Ventajas para la agroindustria azucarera. *Cofin Habana*, 16(1).
- Gracia, P., B., M., & S., G. (2023). Progresión del pensamiento histórico en estudiantes de secundaria: fuentes y pensamiento crítico. *REDIE: Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 25. <https://doi.org/10.24320/redie.2023.25.e09.4338>
- Musayon, M. (2023). *Gestión de conflictos y satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122721>
- Organizacion Internacional del Trabajo [OIT]. (s/f). *Condiciones de Trabajo*. <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/langes/index.htm>
- Organizacion de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentacion. (1996). *El estado mundial de la agricultura y la alimentación, 1997*. Organizacion de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentacion
- Organizacion de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentacion. (2023). *Azucar*. FAO. <https://www.fao.org/common-pages/search/es/?q=ca%C3%B1a+de+azucar>
- Perez, J., & Martin, P. (2023). Coeficiente de correlación intraclase. *Medicina de familia. SEMERGEN*, 49. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2022.101907>
- Perez, R. (2019). *Introduccion a los Modelos de Optimización*. Universidad Re-Piloto de Colombia. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/6637>
- Quevedo, N., Garcia, N., & Cañizaras, F. (2022). Incidencia grupal en la formación ética profesional desde el eje transversal investigativo. *Conrado*, 18(85), 37-44.
- Phabmixay, S., Escudero, A., & Pinto, J. (2018). La función de recursos humanos en la gestión de reclamaciones y quejas en empresas manufactureras. *Nuevos horizontes del marketing y de la distribución comercial*, 335-354.
- Traba, L. D. B. M., & Velasquez, J. E. (2020). Teoría (y práctica) de las organizaciones: herramientas para la gestión de la calidad. *Universidad Nacional del Litoral*. <https://hdl.handle.net/11185/5584>
- Urcola, M. N., & Urcola, T. J. (2019). *Gestion de Conflictos: Teoria y Practica*. ESIC.
- Vargas, G. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 994-1018. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558

- Vasquez, L., Paton, R., Alvarez, O., Calvo, M., & Fuentes, C. (2023). Actividad física y calidad de vida de adultos mayores en Argentina: un estudio transversal. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 48, 86-93. <https://doi.org/10.47197/retos.v48.93321>
- Velandia, D., Ibagón, H., & García, R. (2020). *Estrategia de optimización del proceso de atención al ciudadano para una empresa industrial y comercial colombiana* [Tesis de maestría, Universidad EAN]. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/10078>
- Veliz, L., Ceballos, P., Valenzuela, S., & Sanhueza, O. (2012). Análisis crítico del paradigma positivista y su influencia en el desarrollo de la enfermería. *Index de Enfermería*, 21(4), 224-228. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962012000300010>
- Yslado, R., E, G., & Arquero. (2021). Clima Laboral y Bornout en profesores universitarios. *Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3). <https://revistas.um.es/reifop/article/view/476651>

Autores

Silvia Vanessa Pullo Chuqui. Ingeniera Empresarial, colaboradora en una empresa azucarera, departamento de Relaciones Laborales.

Jaime Tinto-Andrade. Docente de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

Juan Bautista Solís-Muñoz. Docente de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes ajenas a este artículo.

Notas

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.