

Impact of the work environment on the psychosocial health of workers at Edimca
Impacto del clima laboral en la salud psicosocial de los trabajadores en la Empresa Edimca

Autores:

Paredes-Villalba, Maricela Isabel
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
Maestrante
Latacunga – Ecuador



maricela.paredes0620@utc.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0007-2236-8956>

Freire-Samaniego, Jorge David
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
Docente
Latacunga – Ecuador



jorge.freire@utc.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0003-0379-8225>

Fechas de recepción: 04-JUL-2025 aceptación: 04-AGO-2025 publicación: 30-SEP-2025



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

El objetivo central de esta investigación consistió en analizar la influencia del entorno laboral sobre la salud psicosocial de los trabajadores de Edimca, empresa destacada en el sector minorista de madera en Ecuador. Para ello, se adoptó un enfoque cualitativo que integró entrevistas semiestructuradas, grupos focales y revisión documental como técnicas de recolección de información. El análisis temático fue desarrollado mediante el uso del software ATLAS.ti, lo cual permitió identificar patrones significativos en los discursos. Los hallazgos evidencian que el liderazgo transformacional, una comunicación interna efectiva y una distribución equitativa de la carga laboral contribuyen positivamente al bienestar psicosocial. No obstante, se identificaron diferencias marcadas entre áreas, siendo el personal administrativo quien reporta condiciones más favorables, en contraste con el personal de producción, que manifestó mayores niveles de estrés y desmotivación. Además, la baja participación en los programas de bienestar ofrecidos por la organización refleja la existencia de barreras tanto estructurales como culturales. Estos resultados confirman que la gestión de la comunicación y la carga de trabajo incide de forma directa en la salud psicosocial. En este sentido, se recomienda fortalecer las estrategias institucionales orientadas al bienestar laboral, fomentar una cultura organizacional participativa y establecer mecanismos de monitoreo continuo para evaluar y ajustar las condiciones del entorno de trabajo.

Palabras clave: Clima laboral; salud psicosocial; bienestar laboral; liderazgo; comunicación interna

Abstract

The central objective of this research was to analyze the influence of the work environment on the psychosocial health of employees at Edimca, a leading company in the wood retail sector in Ecuador. To this end, a qualitative approach was adopted, integrating semi-structured interviews, focus groups, and document review as data collection techniques. Thematic analysis was conducted using ATLAS.ti software, which allowed for the identification of significant patterns in the discourses. The findings show that transformational leadership, effective internal communication, and equitable workload distribution contribute positively to psychosocial well-being. However, marked differences were identified between areas, with administrative staff reporting more favorable conditions, in contrast to production staff, who reported higher levels of stress and demotivation. Furthermore, low participation in the wellness programs offered by the organization reflects the existence of both structural and cultural barriers. These results confirm that communication management and workload directly impact psychosocial health. In this regard, it is recommended to strengthen institutional strategies aimed at employee well-being, foster a participatory organizational culture, and establish continuous monitoring mechanisms to evaluate and adjust work environment conditions.

Keywords: Work environment; psychosocial health; workplace well-being; leadership; internal communication

Introducción

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) (Barría et al., 1999), el 15% de las personas en edad laboral tienen algún tipo de enfermedad mental provocada por condiciones laborales inadecuadas. Estos elementos psicosociales, tales como la discriminación, la desigualdad, los costos de trabajo excesivos, la ausencia de supervisión y la inseguridad laboral, constituyen un peligro considerable para la salud mental. Esto lleva a la pérdida de 12 millones de días de trabajo anuales a escala mundial y a la estimada pérdida de productividad de mil millones de dólares.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021)(Organización Internacional del Trabajo, 2021) y la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) (Organización Mundial de la Salud, 2018) convergen en la definición de salud psicosocial como un estado de equilibrio entre las demandas del entorno laboral, los recursos disponibles y las capacidades individuales para afrontarlas. La OIT resalta la importancia de una gestión organizacional que contemple no solo las exigencias del puesto, sino también los sistemas de apoyo ofrecidos por la empresa. Por su parte, la OMS la concibe como una condición de bienestar que permite a la persona manejar el estrés, desempeñarse con eficacia y contribuir activamente a su comunidad. En el ámbito laboral, este estado se ve influenciado por factores como el apoyo social, la carga de trabajo y las relaciones interpersonales, estos componentes, vinculados inherentemente con la cultura de la organización, impactan directamente en la salud psicosocial en el ambiente de trabajo.

La salud psicosocial en el contexto laboral es crucial para las organizaciones porque impacta directamente en el compromiso, productividad, sostenibilidad de la organización de los empleados. Garantizar que los empleados tengan buenas condiciones de trabajo que promuevan su salud y bienestar general se ha convertido en una prioridad estratégica en un mundo empresarial cada vez más competitivo. Además, se ha demostrado que un entorno laboral con relaciones saludables, buena comunicación y reconocimiento del buen trabajo reduce significativamente el riesgo de problemas como el síndrome de burnout y el estrés laboral (Gómez-Gascón et al., 2013).

Debido a sus efectos sobre la productividad, el compromiso y la salud, el clima laboral se ha convertido en un tema de creciente interés en el sector organizacional. Esta dinámica es particularmente conocida en el contexto ecuatoriano, donde los sectores comercial e industrial enfrentan presiones sociales y económicas. Según la investigación de (García et al., 2019), el 60% de los empleados reportan niveles de estrés moderados a altos, que son causados principalmente por la mala comunicación y la percepción de falta de reconocimiento.

Debido a su dinámica operativa y a las exigencias de un mercado altamente competitivo, el sector de materiales de construcción en Ecuador enfrenta desafíos únicos. Con más de 30 años de experiencia, Edimca se ha consolidado como un líder en la distribución de materiales de construcción y productos manufacturados. Con una plantilla de más de 500 trabajadores repartidos por todo el país, la empresa entiende el valor de abordar la relación entre el bienestar psicológico y social de sus empleados como elemento estratégico para su crecimiento sostenible.

Es crucial profundizar en los factores del contexto laboral que afectan el bienestar psicológico de los trabajadores, así como en las estrategias que las empresas pueden implementar para mitigar estos riesgos, mejorar el ambiente laboral y optimizar la productividad organizacional. Al respecto, la salud en el contexto laboral resulta de gran relevancia porque puede verse afectada al enfrentarse a diferentes desafíos que conllevan largas jornadas laborales, exigencias físicas y demandas emocionales (Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), 2022).

Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar el impacto del clima laboral en la salud psicosocial de los trabajadores de Edimca, una empresa de orientada a la elaboración de productos de madera. La investigación adoptó una metodología cualitativa, indagando en las vivencias y visiones de los empleados acerca de la dinámica de trabajo, poniendo especial atención en el liderazgo, las interacciones personales y la percepción de respaldo organizacional.

La relevancia de esta investigación reside en su capacidad para producir conocimientos prácticos, proporcionando a los líderes de organizaciones herramientas para minimizar los elementos que impactan el ambiente de trabajo y la salud psicosocial. Los resultados de este

estudio aportarán a la bibliografía existente y ofrecerán sugerencias concretas para la compañía en estudio, además de directrices para otras entidades del sector.

En sí, este análisis enfatiza la crucial necesidad de entender en profundidad la intrincada relación entre el ambiente de trabajo y la salud psicosocial de los empleados en situaciones particulares, como la de Edimca, en el sector de venta al por menor de Ecuador. En este marco, el objetivo de esta investigación es responder a las siguientes cuestiones: ¿Cuál es la percepción de los trabajadores de Edimca sobre el clima laboral en la empresa?; ¿Cómo afecta el clima laboral a la salud psicosocial de los empleados?; ¿Qué estrategias pueden implementarse para mejorar el clima laboral y, por ende, la salud psicosocial en la organización?

Material y métodos

La investigación se basó en un enfoque cualitativo, que permitió un análisis detallado de los significados, vivencias y percepciones desde el punto de vista de los empleados. Este enfoque es especialmente pertinente para el análisis de fenómenos complejos y multifacéticos dentro de un contexto organizacional específico, como de distribución de materiales de construcción, donde la dinámica laboral difiere significativamente entre áreas funcionales.

Respecto al diseño metodológico, se realizó un análisis cualitativo de caso con el objetivo de valorar a los empleados de la compañía Edimca. Este diseño fue elegido debido a su aptitud para explorar a fondo un fenómeno actual dentro de su entorno real, particularmente cuando las variables no sean posibles de aislar o controlar (Yin, 2017). La saturación teórica de los datos se utilizó como indicador para establecer el tamaño de la muestra y el término de la recopilación de datos, garantizando la totalidad y profundidad de la información de los datos. El estudio se desarrolló durante seis meses y se realizó en las tres áreas fundamentales de la compañía: producción, ventas y gestión. La incorporación de estas áreas resultó esencial para conseguir una perspectiva integral de la dinámica de trabajo, teniendo en cuenta los diferentes niveles de jerarquía y funciones operativas. Esta perspectiva facilitó la identificación de tanto patrones habituales como especificidades en cada ambiente laboral.

Para la recolección de datos Se utilizaron diversas estrategias cualitativas, apropiadas para capturar la subjetividad de las experiencias, sentimientos, discursos y representaciones sociales. Las entrevistas se llevaron a cabo a 15 trabajadores escogidos a través de muestreo



deliberado, dando prioridad a la diversidad en cuanto a departamento, edad y posición laboral.

Además, se formaron dos grupos focales con participantes de diversos ámbitos con el fin de promover la discusión grupal y contrastar visiones individuales.

Se utilizó una guía de entrevistas semiestructuradas para la recopilación de datos, basada en la literatura especializada en cultura laboral, salud psicosocial y con aprobación de especialistas. La guía abordó asuntos como el liderazgo, las relaciones interpersonales, la carga laboral, el reconocimiento y la salud emocional. Para los grupos de discusión, se elaboró una matriz de debate temática que favoreció el análisis de las percepciones grupales acerca del ambiente organizacional.

A los datos se les aplicó un análisis temático de acuerdo con el modelo propuesto por (Braun & Clarke, 2006) ,que incluye las etapas de codificación, búsqueda de temas, revisión, definición del tema y redacción de la información. El software ATLAS.ti se empleó para codificar y administrar de manera sistemática datos cualitativos. Se aseguró la fiabilidad de los descubrimientos a través de la triangulación de información obtenida de entrevistas, grupos de discusión y documentos internos. La conformabilidad y la dependencia se trataron mediante la revisión de categorías realizada por investigadores externos, y la codificación cruzada disminuye la subjetividad.

Durante todo el proceso de investigación, se mantuvo fiel a estrictos estándares éticos. Todos los participantes rubricaron un formulario de consentimiento informado, asegurando la privacidad, el anonimato y su derecho a abandonar la investigación en cualquier instante. La privacidad de la información fue rigurosamente protegida, operando bajo principios de anonimato.

Procedimiento

El proceso se dividió en cuatro etapas principales: revisión de documentos, selección de participantes, recolección de datos y análisis de la información.

Revisión documental

La investigación comenzó con una revisión exhaustiva tanto de fuentes internas como externa de documentos relacionados con el tema, tales como:

- Informes de clima laboral elaborados por el área de Recursos Humanos.



- Políticas internas orientadas al bienestar laboral y gestión del talento humano.
- Evaluaciones previas de satisfacción laboral realizadas en la empresa.
- Estudios académicos recientes sobre clima laboral y salud psicosocial.

Esta revisión documental no solo permitió contextualizar el estudio dentro del entorno organizacional específico de Edimca, sino que también fue fundamental para diseñar las guías de entrevista y los instrumentos de los grupos focales, asegurando la pertinencia de las preguntas y la alineación con los temas clave identificados previamente.

Selección de participantes

La técnica de muestreo fue de tipo intencional, de esta manera se aseguró que los trabajadores seleccionados fueran una muestra variada, es decir con diferentes cargos y niveles jerárquicos. Se establecieron como criterios de inclusión:

- Tener al menos un año de antigüedad en la empresa.
- Mostrar disposición voluntaria para participar en el estudio.
- Pertenecer a áreas clave como producción, ventas y administración.

El grupo estuvo conformado por 30 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

- 10 trabajadores del área de producción.
- 10 empleados del área de ventas.
- 10 miembros del equipo administrativo.

Este enfoque garantizó la representación de diferentes perspectivas y experiencias dentro de la organización.

Recolección de datos

La recopilación de información se realizó a través de entrevistas semiestructuradas, el apoyo de dos grupos de discusión y la observación no participativa.



Triangulación de datos

La triangulación de datos, que consiste en fusionar la información recolectada de diversas técnicas (entrevistas, grupos de discusión, observación y documentos), se llevó a cabo para confirmar los descubrimientos y garantizar un análisis más sólido y una interpretación más detallada.

Análisis de la información

El análisis temático, facilitó reconocer patrones de conducta, considerar las perspectivas de los empleados y definir categorías relevantes en relación con las variables en análisis.

Entrevistas semiestructuradas

La guía de entrevista semiestructurada, concebida con preguntas abiertas y adaptables para facilitar un análisis detallado del problema, se fundamentó en pruebas científicas relacionadas con el ambiente de trabajo y la salud psicosocial (Dollard & Bakker, 2010).

Los temas abordados aceptaron:

- Percepción del liderazgo organizacional.
- Calidad de la comunicación interna.
- Relaciones interpersonales y cohesión de equipo.
- Fuentes de estrés y satisfacción laboral.

Las entrevistas fueron grabadas con el consentimiento de los participantes y transcritas textualmente para su posterior análisis.

Para las guías se diseñaron preguntas abiertas además de ser flexibles, por lo que permitían profundizar más en la problemática.

Grupos focales



Los grupos focales realizados fueron dos, para cada uno participaron 15 trabajadores, con una duración de 90 minutos para cada grupo, se realizaron dinámicas participativas con el objetivo de fomentar una discusión abierta promoviendo el intercambio de ideas. Para este proceso los temas seleccionados fueron:

- Factores que contribuyen a un clima laboral positivo.
- Impacto de las políticas organizacionales en el bienestar psicosocial.
- Recomendaciones para mejorar el ambiente laboral.

Observación no participante

La observación no participativa, llevada a cabo de manera no intrusiva en los lugares de trabajo, completó la información recogida en las entrevistas y grupos de discusión. Esta metodología facilitó la identificación de conductas, patrones de interacción entre empleados, dinámicas de liderazgo y posibles áreas de conflicto, mejorando la comprensión del contexto real.

Marco analítico y categorías de estudio

Se desarrolló un marco analítico conceptual que permitió la operacionalización de las variables de estudio (clima laboral y salud psicosocial.) mediante dimensiones e indicadores específicos, lo cual facilitó una interpretación exhaustiva y estructurada de los datos. En este proceso, se identificaron categorías emergentes que corresponden a subcategorías más finas, las cuales enriquecen el análisis al ofrecer una comprensión más detallada de los fenómenos observados.

Variable 1: Clima laboral

Dimensiones:

- Liderazgo
- Comunicación
- Cultura organizacional



Indicadores:

- Percepción de apoyo por parte de superiores
- Calidad y frecuencia del feedback recibido
- Sentido de justicia organizacional

Variable 2: Salud psicosocial

Dimensiones:

- Bienestar emocional
- Estrés laboral
- Compromiso organizacional

Indicadores:

- Niveles de energía durante la jornada
- Ausentismo o presencia de síntomas asociados al estrés
- Grado de satisfacción personal con el entorno de trabajo

De igual manera, se obtuvieron categorías emergentes que fueron identificadas en el proceso del análisis temático, tales como:

- Organizacionales: liderazgo, comunicación interna, políticas de recursos humanos.
- Interpersonal: relaciones entre compañeros de trabajo, cohesión grupal.
- Individuales: sentido del estrés, satisfacción en el trabajo y grados de motivación.

Técnicas de análisis

El análisis de los datos cualitativos se realizó mediante un enfoque de análisis temático, siguiendo el método sugerido por (Braun & Clarke, 2006), que permite la identificación, organización e interpretación de patrones significativos dentro de los datos. Este método resulta particularmente adecuado para la investigación cualitativa, ya que facilita una comprensión profunda de las experiencias y perspectivas de los participantes. Esta estrategia



permitió comparar la frecuencia de los temas emergentes con la densidad interpretativa del análisis temático.

El proceso de análisis se llevó a cabo en varias etapas y se utilizó el software Atlas.ti para ayudar a codificar y organizar los datos de manera sistemática. En la comprensión de los datos, se encuentran unidades de significado relevantes dentro de las transcripciones, combinando palabras, frases y conceptos que son esenciales para el enfoque del estudio. Esta fase permitió escuchar lo que los participantes tenían que decir sobre temas como liderazgo, carga de trabajo y cómo percibían el ambiente laboral. La organización facilitó el proceso; el desarrollo de relaciones conceptuales permitió una interpretación más estructurada de los datos. En el siguiente paso se analizaron los temas principales para encontrar patrones y similitudes, temas y diferencias en las percepciones de los participantes. Esta etapa resultó fundamental para alcanzar conclusiones pertinentes y contextualizadas en relación con el ámbito laboral y la salud mental.

Se utilizó la triangulación para comparar los resultados de las entrevistas, los hallazgos de los grupos focales y las entrevistas con los documentos institucionales y los registros de observación. Los resultados se obtuvieron recopilando datos de diversas fuentes, lo que mejoró la consistencia interna y la credibilidad de los temas emergentes.

Consideraciones éticas

El estudio recibió la aprobación del Comité de Ética [Nombre del comité/ Universidad], garantizando la observancia de los principios éticos en la investigación con personas. Además, se comprometió con los principios éticos establecidos por la Asociación Americana de Psicología (American Psychological Association, 2020), incluyendo:

- **Consentimiento informado:** los participantes recibieron información sobre los objetivos y procedimientos del estudio, y se obtuvo su consentimiento por escrito.
- **Privacidad:** Los datos se mantuvieron privados, asegurándose de que las identidades de los participantes se mantuvieran en secreto.



- **Voluntariedad:** cada participante decidió participar de manera voluntaria y se podían retirar en cualquier momento si así lo consideraban necesario.
- La participación fue completamente voluntaria y no hubo consecuencias para quienes decidieron no participar.

Limitaciones metodológicas

Una restricción intrínseca a las investigaciones cualitativas es la subjetividad de los datos, junto con su especificidad en el contexto, que obstaculiza la generalización estadística. No obstante, para superar estas limitaciones se utilizaron otras técnicas como la triangulación de los datos, para aumentar la confiabilidad de la información recolectada. En lugar de buscar la generalización estadística, este estudio se centra en la transferibilidad, o la posibilidad de que sus conclusiones sean útiles o aplicables en contextos organizacionales similares, siempre que se reconozcan las particularidades del caso en estudio.

Resultados

Los resultados se organizaron en cinco categorías fundamentales, relacionadas con el liderazgo, la comunicación interna, las relaciones interpersonales, el estrés en el trabajo y las tácticas de bienestar empresarial. La evidencia se basa en las declaraciones de los profesionales, los protagonistas del estudio. Las citas escogidas representan tanto las percepciones más comunes como las excepciones relevantes, potenciando la interpretación cualitativa de los descubrimientos.

Calidad del Liderazgo

La calidad del liderazgo fue evaluada no solo por la presencia o ausencia del supervisor, sino también por aspectos más profundos como la capacidad de motivar, generar confianza, resolver conflictos y adaptarse a las necesidades del equipo. En este sentido, los relatos de los entrevistados permitieron distinguir entre liderazgos transformacionales, que inspiran y desarrollan, y liderazgos transaccionales o ausentes, enfocados únicamente en el control o cumplimiento.



Algunos trabajadores expresaron que sus líderes los integran al propósito organizacional al explicar el contexto detrás de los objetivos, lo que fortalece su sentido de pertenencia. Sin embargo, otros perciben un liderazgo limitado a la supervisión de tareas, sin espacios para sugerencias ni oportunidades de desarrollo, donde la relación se reduce a cumplir órdenes, sin generar participación ni crecimiento profesional.

En áreas como Administración, la calidad del liderazgo se destacó por la coherencia entre lo que se dice y se hace, la disponibilidad para resolver dudas, y el acompañamiento en situaciones personales o laborales complejas. En Ventas, los supervisores son valorados por mantener la energía del equipo, reconocer los avances y brindar apoyo ante clientes difíciles. Los participantes valoraron positivamente a los líderes que no solo celebran los logros, sino que también ofrecen acompañamiento en momentos de dificultad. Esta combinación de reconocimiento y respaldo genera un entorno de confianza, donde los colaboradores se sienten motivados a asumir riesgos y comprometerse más con sus funciones, sabiendo que recibirán apoyo tanto en el éxito como en el error.

En contraste, en Producción se percibió una calidad más baja del liderazgo, centrada en la supervisión de tareas y la resolución de problemas solo cuando ya se han generado errores. Los trabajadores señalaron que algunos jefes reaccionan únicamente cuando ya se han producido errores, cuestionando por qué no se advirtió antes, a pesar de no estar presentes para anticiparse o guiar. Esta actitud genera frustración, ya que se percibe una falta de acompañamiento preventivo, lo que limita la capacidad del equipo para actuar con seguridad y prevenir fallas operativas.

Este tipo de liderazgo fue descrito como poco empático, con escasas instancias de retroalimentación constructiva o desarrollo profesional. Algunos trabajadores asociaron esta carencia con la falta de formación en habilidades blandas por parte de los jefes operativos. Diversos entrevistados manifestaron que, si bien sus líderes poseen un sólido conocimiento técnico del proceso, muestran debilidades en el trato interpersonal. Esta falta de habilidades relacionales impacta negativamente en la comunicación, la motivación y el clima laboral, evidenciando la necesidad de fortalecer competencias blandas para una gestión más humana, efectiva y centrada en las personas.

Los hallazgos sugieren que la calidad del liderazgo se percibe como alta cuando el líder no solo dirige, sino que inspira, escucha y modela comportamientos positivos, generando así confianza y compromiso. Para mejorar en las áreas con menor valoración, se recomienda implementar programas de desarrollo en liderazgo emocional y comunicacional, especialmente en mandos medios.

Comunicación Interna

La comunicación interna fue reconocida como un elemento clave en la percepción del liderazgo, ya que incide directamente en el clima laboral. Los participantes enfatizaron la relevancia de establecer un diálogo claro, oportuno y empático, en el cual no solo se transmitan directrices, sino que también se promueva la escucha activa, fortaleciendo así los vínculos entre supervisores y colaboradores.

Algunos trabajadores señalaron que gestos sencillos, como dedicar unos minutos para interesarse por su bienestar antes de abordar temas laborales, generan una percepción positiva del liderazgo y refuerzan el valor de su labor. Este tipo de comunicación cercana y humana permite que los colaboradores se sientan valorados, incrementando su motivación y compromiso con los objetivos establecidos por la organización.

Se evidenciaron contrastes en los estilos de comunicación entre distintas áreas. Mientras en Producción se percibe un liderazgo distante, limitado al envío de correos con tareas, en Ventas se fomenta el contacto semanal, se revisan avances y se celebran logros, lo cual genera motivación. Sin embargo, en general, se destacó la falta de espacios para retroalimentar decisiones o anticipar cambios organizacionales importantes.

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales, tanto entre compañeros como con los superiores, se consolidaron como un componente esencial del clima laboral. Se identificaron diferencias notables entre áreas, especialmente en cuanto a cohesión, colaboración y disposición al apoyo mutuo. Estas dinámicas influyen directamente en la percepción del entorno de trabajo,

fortaleciendo o debilitando los lazos que sostienen la productividad y el bienestar organizacional.

Desde las distintas áreas se evidencian formas diversas de relacionamiento. Algunos trabajadores destacaron la colaboración espontánea entre compañeros para cubrir ausencias y compartir aprendizajes. En contextos competitivos como Ventas, la solidaridad se manifiesta a través del intercambio de contactos. En cuanto a los supervisores, mientras algunos mantienen una relación reactiva limitada a la resolución de problemas, otros muestran apertura al diálogo y a incorporar sugerencias del equipo.

"Con mi supervisor hablo cuando hay problemas, no antes." (Trabajador Producción, E2)

"Mi coordinadora sí escucha sugerencias; una vez cambió el orden de reportes porque le explicamos que perdíamos tiempo." (Trabajadora Administración, E1)

La evidencia sugiere que intervenciones centradas en la escucha activa y reuniones breves de retroalimentación pueden fortalecer la cohesión grupal y reducir percepciones neutras o ambiguas.

Estrés Laboral

El estrés laboral surgió como una categoría frecuente, vinculado principalmente a la sobrecarga de tareas, la presión constante por alcanzar objetivos y la carencia de apoyo efectivo. Los testimonios reflejaron las dificultades que enfrentan los trabajadores para equilibrar sus responsabilidades laborales con su salud mental y bienestar personal, evidenciando cómo estas condiciones impactan negativamente en su motivación y desempeño diario.

Algunos trabajadores relataron que, durante períodos críticos como el cierre de mes, deben cumplir extensas jornadas sin apoyo adicional, lo que genera un desgaste generalizado. A esto se suma la presión por mantener el cumplimiento de metas, incluso cuando fallas técnicas interrumpen el flujo de trabajo. Estas situaciones obligan a prolongar la jornada laboral, afectando tanto el rendimiento físico como emocional del equipo.

Desde la experiencia de los empleados, también se evidencia una falta de sensibilidad ante situaciones personales complejas. Se reportaron respuestas institucionales que priorizan el cumplimiento de turnos sobre el bienestar del trabajador, incluso en contextos de vulnerabilidad. Además, algunos señalaron que el estrés no proviene únicamente de las tareas asignadas, sino también de la ausencia de espacios donde puedan ser escuchados con empatía. Los participantes sugieren redistribución de cargas, mantenimiento preventivo de equipos y acceso oportuno a pausas programadas como acciones prioritarias.

Estrategias de Bienestar

En relación con las estrategias de bienestar corporativo, aunque la empresa ha implementado diversas iniciativas orientadas a mejorar la salud y el clima laboral, se identificaron limitaciones que dificultan su aprovechamiento efectivo. Estas limitaciones no solo afectan la participación de los colaboradores, sino que también disminuyen el impacto positivo que dichas acciones podrían generar en su bienestar integral y desempeño.

Algunos trabajadores manifestaron que las actividades de bienestar ofrecidas han tenido efectos positivos. Aprendieron técnicas como ejercicios de respiración para manejar situaciones estresantes, especialmente en reuniones con clientes. Además, valoraron la orientación brindada por profesionales, como el psicólogo laboral, quien les explicó cómo el cansancio puede comprometer la seguridad, lo cual los motivó a tomar con mayor seriedad las pausas activas y los descansos.

Las principales dificultades para acceder a los programas de bienestar incluyeron la coincidencia de los talleres con los horarios operativos, la escasa difusión de las actividades y la percepción de que ausentarse del puesto podría interpretarse negativamente, sobre todo en momentos de alta carga laboral. Estas condiciones limitaron la participación y, en consecuencia, el impacto esperado de las iniciativas implementadas.

Algunos colaboradores expresaron que no pudieron asistir a las actividades por incompatibilidad de horarios, especialmente cuando coincidían con turnos críticos como el de cierre. También se mencionó que la participación de los líderes directos influye

significativamente en la percepción de la importancia de estas iniciativas; cuando los supervisores no asisten, muchos trabajadores asumen que no es prioritario participar en ellas. Recomendaciones emergentes de los propios empleados incluyen calendarizar sesiones rotativas por turnos, emitir recordatorios con registro previo, y que los líderes participen visiblemente para legitimar la asistencia.

Discusión

En conjunto, este estudio proporciona una comprensión profunda y contextualizada del impacto del clima laboral en la salud psicosocial de los trabajadores de Edimca, estableciendo una base para futuras intervenciones y mejoras en el ambiente de trabajo.

Los descubrimientos acerca del liderazgo y la comunicación en Edimca se alinean con la bibliografía que resalta la relevancia de la transparencia y la participación en la toma de decisiones para el bienestar y la independencia (Leka & Jain, 2021). Las deficiencias de comunicación detectadas entre los mandos y los operativos, provocando confusión e incertidumbre, concuerdan con teorías que sostienen que la comunicación interna es un elemento clave en la percepción de respaldo y equidad en la organización.

Por otra parte, estudios recientes que enfatizan la necesidad de estrategias organizacionales para prevenir el dolor y promover la recuperación apoyan la identificación del estrés por sobrecarga de trabajo como una categoría central (Sonnentag, 2018). La detección de sobrecarga laboral en Edimca, particularmente en los sectores operativos debido a las demandas de tareas, la presión por metas y la ausencia de pausas activas, concuerda con investigaciones actuales que sugieren estrategias organizativas para evitar el agotamiento y fomentar la recuperación.

Conclusiones

Los resultados indican que la calidad del liderazgo es un factor crucial en el bienestar psicosocial de los trabajadores de Edimca, especialmente el liderazgo transformacional y accesible. Se notó que su impacto fluctúa considerablemente entre los distintos sectores de la compañía.

Las carencias en la comunicación interna están vinculadas directamente con incrementos en los grados de frustración, incertidumbre e insatisfacción emocional entre los empleados, lo que resalta su efecto crucial en la unidad grupal y el bienestar psicosocial.



La sobrecarga laboral y la sensación de escasez de recursos son los factores de riesgo psicosocial más significativos. Esta circunstancia provoca un incremento considerable del estrés, con repercusiones en la fatiga física y emocional, y un impacto directo en el desempeño y la motivación de los empleados.

Aunque Edimca cuenta con programas de bienestar, la escasa participación de los trabajadores demuestra la existencia de obstáculos culturales, comunicativos y estructurales que restringen su eficacia y utilización.

Referencias bibliográficas

- American Psychological Association. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association* (7th ed.). American Psychological Association.
<https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Barría, M. S., Miguil, M. M., Nicolaescu, E., Osman, P. S., Ramadoss, A., & Mohammad, A. J. (1999). *ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD*.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:260503374>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Dollard, M. F., & Bakker, A. B. (2010). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 579–599.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:144302326>
- García, J., & otros. (2019). Impacto del estrés laboral: comunicación organizacional y reconocimiento en el entorno de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y Organizaciones*, 35(2), 101–115.
- Gómez-Gascón, T., Martín-Fernández, J., Gálvez-Herrer, M., Tapias-Merino, E., Beamud-Lagos, M., & Mingote-Adán, J. C. (2013). Effectiveness of an intervention for prevention and treatment of burnout in primary health care professionals. *BMC Family Practice*, 14(1), 173. <https://doi.org/10.1186/1471-2296-14-173>



- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2022). *Informe sobre factores del contexto laboral que afectan el bienestar psicológico de los trabajadores*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/informe-contexto-laboral-2022>
- Leka, S., & Jain, A. (2021). Managing health, safety, and well-being at work within changing legal and policy frameworks. In *Handbook on Management and Employment Practices* (pp. 1–17). Springer Nature Switzerland AG. https://doi.org/10.1007/978-3-030-24936-6_34-1
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Entornos de trabajo seguros y saludables: Principios y consideraciones de la salud psicosocial*. Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *World Health Statistics 2008*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:201295890>
- Sonnentag, S. (2018). The recovery paradox: Portraying the complex interplay between job stressors, lack of recovery, and poor well-being. *Research in Organizational Behavior*, 38, 169–185. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2018.11.002>
- Yin, R. K. (2017). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:169945812>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.