



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Escuela Profesional de Trabajo Social**

**El trabajo ideal: Bienestar Laboral de profesionales de  
Trabajo Social, egresados/as en el 2019 y 2020 de la  
UNMSM, que trabajan en una empresa privada**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

**AUTOR**

Mishel Rosa REYES PAYANO

**ASESOR**

Mg. Carlos Eduardo CÁCERES TORRES

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Reyes, M. (2023). *El trabajo ideal: Bienestar Laboral de profesionales de Trabajo Social, egresados/as en el 2019 y 2020 de la UNMSM, que trabajan en una empresa privada*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

| <b>Datos de autor</b>            |   |
|----------------------------------|---|
| Nombres y apellidos              | Mishel Rosa Reyes Payano  |
| Tipo de documento de identidad   | DNI   |
| Número de documento de identidad | 74866168  |
| URL de ORCID                     |   |
| <b>Datos de asesor</b>           |   |
| Nombres y apellidos              | Carlos Eduardo Cáceres Torres   |
| Tipo de documento de identidad   | DNI   |
| Número de documento de identidad | 25783162  |
| URL de ORCID                     | <a href="https://orcid.org/0000-0002-5621-7028">https://orcid.org/0000-0002-5621-7028</a> |
| <b>Datos del jurado</b>          |   |
| <b>Presidente del jurado</b>     |   |
| Nombres y apellidos              | Joselyn Lisbeth Villa Cavero  |
| Tipo de documento                | DNI   |
| Número de documento de identidad | 45114626  |
| <b>Miembro del jurado 1</b>      |   |
| Nombres y apellidos              | Esther Judit Vidal Córdova  |
| Tipo de documento                | DNI   |
| Número de documento de identidad | 08436578  |
| <b>Miembro del jurado 2</b>      |   |
| Nombres y apellidos              | Juana Patricia Hidalgo Euribe   |
| Tipo de documento                | DNI   |

|  |   |
|--|---|
| Número de documento de identidad                       | 08756320  |
| <b>Datos de investigación</b>                          |   |
| Línea de investigación                                 | E.4.7.7. Trabajo Social y alternativas para la intervención profesional   |
| Grupo de investigación                                 | No aplica.  |
| Agencia de financiamiento                              | Sin financiamiento.   |
| Ubicación geográfica de la investigación               | Edificio: Universidad Nacional Mayor de San Marcos<br>País: Perú<br>Departamento: Lima<br>Provincia: Lima<br>Distrito: Cercado de Lima<br>Centro poblado: Ciudad Universitaria<br>Calle: Carlos Germán Amezaga 375<br>Latitud: -12.056423<br>Longitud: -77.084333 |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | Año: 2023   |
| URL de disciplinas OCDE                                | Temas sociales<br><a href="http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05">http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05</a><br>Otras ciencias sociales<br><a href="http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02">http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02</a>               |



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
Universidad del Perú. Decana de América  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
VICEDECANATO ACADEMICO DE PREGRADO

## **ACTA PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

*En Lima a los 20 días del mes de noviembre del dos mil veintitrés, reunidos en el Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Sociales, bajo la presidencia de la Mg. Joselyn Lisbeth Villa Cavero y con la asistencia de los miembros del Jurado y de la Vicedecana Académica de la Facultad, se inició la sustentación de la Tesis presentada por la Bachiller: MISHEL ROSA REYES PAYANO para optar el TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL, titulada:*

**El trabajo ideal: Bienestar Laboral de profesionales de Trabajo Social, egresados/as en el 2019 y 2020 de la UNMSM, que trabajan en una empresa privada**

*A continuación, se formularon las preguntas y observaciones por parte de los miembros del Jurado. Luego de absueltas, el Jurado procedió a calificar la exposición de la Tesis obteniendo la nota:*

**Diecisiete (17)**

*El Jurado, de conformidad al Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la **Bachiller: MISHEL ROSA REYES PAYANO** el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL** y para dar constancia se extendió la presente Acta y firmaron:*

Mg. Joselyn Lisbeth Villa Cavero  
**Presidente**

Dra. Esther Judit Vidal Córdova  
**Miembro**

Dra. Juana Patricia Hidalgo Euribe  
**Miembro**



Firmado digitalmente por CACERES TORRES Carlos Eduardo FAU 20148092282 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 06.12.2023 21:08:20 -05:00

Mg. Carlos Eduardo Cáceres Torres  
**Asesor**



Firmado digitalmente por CASALINO SEN Carlota Alicia FAU 20148092282 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.12.2023 08:56:01 -05:00

**Vicedecana Académica**



Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Universidad del Perú. Decana de América  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **CARLOS EDUARDO CACERES TORRES** en mi condición de asesor(a) acreditado con la Resolución Decanal **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N<sup>a</sup> 002-EPTS-FCCSS-2023** de la tesis de investigación académica, cuyo título es "EL TRABAJO IDEAL: BIENESTAR LABORAL DE PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL EGRESADOS/AS EN EL 2019 Y 2020 DE LA UNMSM, QUE TRABAJAN EN UNAEMPRESA PRIVADA" presentada por la bachiller **Mishel Rosa REYES PAYANO**, para optar al título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL, **CERTIFICO** que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **6 % de similitud**, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título correspondiente.



Firmado digitalmente por CACERES  
TORRES Carlos Eduardo FAU  
20148092282 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.11.2023 10:02:21 -05:00

Firma del asesor(a) \_\_\_\_\_

DNI: 25783162

Nombres y apellidos del asesor(a): Carlos Eduardo Cáceres Torres



Pabellón José Carlos Mariátegui – Ciudad Universitaria  
Teléfono: 6197000 Anexo 4003. Lima – Perú.

## **Dedicatoria**

*Agradecer mi mamá, Nelly, una mujer extraordinaria y luchadora, quien ha sabido sacar adelante a sus hijas e hijos tras la pérdida inesperada de mi papá, hace 23 años. Ella me ha enseñado a ser resiliente, fuerte y bondadosa; además, con un par de palabras es capaz de inspirarme y ponerme en marcha en lo que me proponga cuando parece que he perdido el rumbo. No le haría justicia al intentar de describir lo maravillosa que es, es una mujer completamente ejemplar.*

*A mi papá Regner, que desde donde este, me ha cuidado y acompañado en cada paso. Me ha hecho sentir su cariño y orgullo en cada logro y aprendizaje.*

*A mis hermanos y hermanas, Carina, Patty, Kevin y Johan, cuatro personas que me han enseñado tanto, han estado presentes en cada momento y etapa de mi vida, me han regalado hermosos recuerdos felices, y han sido un ejemplo para mí. Su paciencia, cariño y apoyo han aportado a la persona que hoy soy; sin lugar a duda, sé que puedo confiar en ellos, así como ellos confían en mí, es un amor de hermanos,*

*A mis sobrinos Mathi, Adri, y sobrinas Antu, Luha y a mi abuela Flori, quienes les dan el toque adorable y tierno a mis días. Las ocurrencias de mis sobrinos siempre me enseñan algo; y mi abuela, es más que una amiga cuando se trata de consejos y cariño.*

*A todas las personas que creyeron en mí, y me han acompañado en cada uno de mis pasos hasta hoy.*



## **Agradecimientos**

A Dios, por encaminarme en lo que quiero seguir y no dejar que pierda la fe en mí misma cada vez que algo complicado se presenta.

Agradezco a mi mamá, por motivarme a dar lo mejor de mí en cada meta que me propongo, por tenerme paciencia y demostrarme su amor día a día.

A mis hermanos, por estar presentes en el proceso y por incentivar me a terminar la investigación.

Estoy muy agradecida con los/as profesionales de Trabajo Social que colaboraron con la investigación a través de su experiencia y dando su disponibilidad, que fue imprescindible para poder culminar la tesis.

Más aún, agradezco a mi asesor Carlos Cáceres por su paciencia y tiempo en estos meses, su guía y motivación me ayudaron a culminar la tesis, le estaré siempre agradecida.

## **Tabla de contenidos**

### **Resumen**

### **Introducción**

### **Capítulo I: Problema de investigación**

- 1.1. Planteamiento del problema
  - 1.1.1. Formulación del problema
  - 1.1.2. Preguntas de investigación
- 1.2. Objetivos de la investigación
  - 1.2.1. Objetivo general
  - 1.2.2. Objetivos específicos
- 1.3. Justificación

### **Capítulo II: Marco teórico**

- 2.1. Antecedentes de la investigación
  - 2.1.1. Antecedentes internacionales
  - 2.1.2. Antecedentes nacionales
- 2.2. Base teórica
  - 2.2.1. Enfoque psicosocial
  - 2.2.2. Enfoque económico del bienestar
  - 2.2.3. Teoría del Reconocimiento
  - 2.2.4. Teoría del Capital Humano
  - 2.2.5. Modelo Teórico de Bienestar Laboral General
  - 2.2.6. Teoría del factor dual de Herzberg
- 2.3. Marco conceptual
  - 2.3.1. Bienestar Laboral
  - 2.3.2. Importancia del Bienestar Laboral
  - 2.3.3. Beneficios laborales
  - 2.3.4. Organización privada
  - 2.3.5. Desarrollo personal
  - 2.3.6. Desarrollo profesional
  - 2.3.7. Relaciones interpersonales en el ámbito laboral
  - 2.3.8. Satisfacción laboral
  - 2.3.9. Capital Humano
  - 2.3.10. Reconocimiento
  - 2.3.11. Trabajador(a) Social
  - 2.3.12. Roles, funciones y tareas del trabajador social en una empresa
  - 2.3.13. Clima Laboral
  - 2.3.14. Efectos del Clima Laboral
  - 2.3.15. Clima Organizacional
  - 2.3.16. Experiencia laboral
  - 2.3.17. Percepción
- 2.4. Marco legal

- 2.4.1. Ley N° 30112: Ley del ejercicio profesional del Trabajador Social
- 2.4.2. Ley N° 31523: Ley que modifica la Ley N° 30112
- 2.4.3. Decreto Ley N° 14371

### **Capítulo III: Metodología de la investigación**

- 3.1. Diseño
- 3.2. Población de estudio
- 3.3. Muestra
- 3.4. Unidad de análisis
- 3.5. Técnicas de recolección de datos
- 3.6. Instrumentos
- 3.7. Técnicas para el procesamiento de la información
- 3.8. Aspectos éticos
- 3.9. Recursos

### **Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados**

- 4.1.1. Información general de la población entrevistada
- 4.1.2. Estado de contribución al desarrollo personal y profesional
- 4.1.3. Nivel de satisfacción en relación a los roles, funciones y tareas que desempeña
- 4.1.4. Clima laboral en el desempeño de las funciones, roles y tareas

### **Conclusiones**

### **Recomendaciones**

### **Referencia bibliográfica**

### **Anexos**

## Resumen

La investigación busca conocer sobre el bienestar laboral del profesional de Trabajo Social que labora en una empresa y que ha egresado de la UNMSM. Se comprenderá el bienestar laboral a raíz de tres aspectos: beneficios, y contribución al desarrollo personal y crecimiento profesional; satisfacción sobre las funciones del profesional de Trabajo Social; y clima laboral sobre el desempeño de sus funciones y compañeros de trabajo. El rol de este profesional en el sector privado significa promover el bienestar en los trabajadores de la empresa, por lo cual, va a tener que implementar programas y actividades para lograr esa finalidad; no obstante, al ser la persona responsable de asegurar el bienestar de todos sus pares en la empresa, puede que su bienestar laboral pierda importancia.

La investigación comprende un enfoque cualitativo que busca conocer y explorar, a partir de la experiencia de las personas usando la entrevista semiestructurada. Para realizar el análisis de datos se empleó el modelo de proceso general de análisis de datos. Por otro lado, los resultados arrojan que prevalece la satisfacción sobre los beneficios adicionales, los cuales van a depender de los intereses del trabajador social; asimismo, que su crecimiento profesional se ha favorecido con la experiencia adquirida. De igual forma, entre las funciones que más los satisface son las de contacto directo con el trabajador, y las que no, son las funciones operativas y repetitivas; no obstante, en su mayoría considera que 7 de cada 10 funciones que les asignaron son competencias del Trabajo Social. Finalmente, sobre su clima laboral, refieren que gozan de un ambiente cálido y armonioso, sin embargo, han indicado que se han presentado problemas en las relaciones con sus compañeros de trabajo.

Palabras Claves: Bienestar Laboral, Satisfacción, trabajadores sociales, Bienestar, Clima Laboral, beneficios.

## **Introducción**

El bienestar laboral se compone de un buen ambiente humano y físico, está ligado a la satisfacción, al desarrollo personal y profesional del trabajador, al comportamiento de trabajadores, al clima laboral, al sentido de pertenencia, a los beneficios otorgados por la empresa, entre otros. Y va a ser muy importante que una empresa lo constituya como una necesidad prioritaria para su logro de objetivos; actualmente las empresas están adoptando este enfoque debido a que las personas no solo consideran la remuneración económica para ingresar a una empresa, sino también como le aporta ese trabajo a nivel general, en gran parte eso se determina como bienestar laboral. No obstante, buena parte de lo que compone el bienestar laboral está a cargo del profesional de Trabajo Social en una empresa; y es importante conocer si realmente el trabajador social considera que tiene bienestar laboral en la empresa donde labora.

Si un trabajador no cuenta con bienestar laboral, genera consecuencias como la alta rotación de personal, disminución de rendimiento, baja productividad organizacional, entre otros. Esta investigación se origina por experiencias personales y de colegas, y revisión de datos que han permitido visibilizar el impacto del bienestar laboral, su importancia y cómo afecta a una organización privada y a sus trabajadores; sobre todo, como en algunas empresas no se tiene la cultura de promover el bienestar laboral. Actualmente, en el Perú como profesionales de Trabajo Social contamos con un amplio campo laboral en el sector privado, y es importante que, también se revise en todas sus formas la situación laboral actual del profesional de Trabajo Social en este campo. Esta investigación, también buscar iniciar dar a conocer ello, para que en adelante se tenga una base científica sobre el tema. En ese caso, esta investigación tiene como propósito dar a conocer sobre esta problemática y sí no se visibiliza, se dejará de lado los aspectos del bienestar laboral que aún faltan trabajar y es de importancia para el trabajador social.

La investigación cuenta con un primer capítulo donde se plantea el problema como tal, es decir conocer la percepción del trabajador social sobre el bienestar laboral y como la empresa donde labora ha contribuido a su desarrollo personal y profesional. Además, se justifica la investigación indicando que su aporte va a contribuir en conocer sobre los aspectos que intervienen en el bienestar laboral del trabajador social, y sirva como precedente para las empresas y los trabajadores sociales.

El segundo capítulo de la investigación contiene el marco teórico, incluyendo la verificación de la literatura, para comprobar la investigación en estudios previos, planteamientos teóricos sobre la problemática y el marco conceptual. Además, se observa el panorama internacional y nacional sobre el bienestar laboral en el sector privado, no se encontraron estudios realizados con la misma población de la investigación, no obstante, se hallaron estudios relevantes a la problemática, los cuales sirvieron como referencia para realizar la investigación. Además, entre las teorías más importante se encuentran la Teoría del Reconocimiento y del Capital Humano, la primera determina al trabajo como aquel factor donde se expresan las categorías de reconocimiento como el uso pleno de la libertad (Ej. libre albedrío y autorrealización); y el segundo, manifiesta la importancia de que el profesional invierta en su educación y formación profesional para que en el futuro obtenga un mejor salario, y por ello, una mejor calidad de vida. También se ha incluido marco legal a parte del marco conceptual, con la Ley N° 30112.

En el siguiente capítulo, se muestra la metodología cualitativa usada para el estudio, donde participaron trabajadores/as sociales que laboran en una empresa, egresados de la UNMSM, en 2019 y 2020; puesto que, se ha considerado el tiempo de ejercicio profesional, para obtención de resultados fiables. Sobre el instrumento se ha utilizado la entrevista semi estructurada para recoger información relevante, y revisión documentaria.

El cuarto capítulo se basa en el análisis de resultados proporcionados por el instrumento usado, de primera mano se encontraron muchas coincidencias en opiniones, pero a su vez, también discrepancias sobre la satisfacción de funciones, el clima laboral corporativo, entre otros. Lo interesante de la investigación es la mirada y percepción de los y las entrevistadas, el cómo conceptualizan y perciben sus funciones y su trabajo, y como esta se relaciona con sus metas a largo plazo, cada opinión varía no solo por las diferentes metas, sino también por su percepción del Trabajo Social en la empresa donde laboran.

El quinto capítulo explica las conclusiones del estudio, considerando los objetivos y la hipótesis elaborada. Se comprueba que hay satisfacción en base a los beneficios adicionales; que no todas las funciones asignadas corresponden al Trabajo Social; además, que las funciones menos satisfactorias son las repetitivas, entre otras. De forma general, el Trabajo Social en empresas se ha ampliado a más rubro privados con el paso del tiempo, y eso implica que la gestión de personas aún se encuentre en desarrollo. Del mismo modo, sobre el bienestar laboral de trabajadores sociales, aún hace falta que exista mayor seguimiento e importancia por parte de la empresa.

Finalmente, el último capítulo contiene las recomendaciones que nacen del análisis y reflexión durante todo el proceso de investigación. Tal cual las conclusiones, se han presentado sugerencias que sirven tanto a las empresas como al trabajador social; y se tiene la expectativa que los aportes contribuyan de forma positiva a las y los trabajadores sociales. Además, se adjunta la bibliografía y documentos que sustentan el trabajo hecho.

## Capítulo I: Problema de investigación

### 1.1.Planteamiento del problema

Una persona con bienestar es una persona con calidad de vida y “algo más”<sup>1</sup>, entonces ¿Qué es bienestar? Entre sus diferentes particularidades que apuntan a situaciones externas de la persona, tales como su tenencia o entrada a determinados bienes materiales, como su dinero, influencia o poder, su estado de confort, su actividades de ocio, su disposición a servicios de salud y educación y, a su vez, particularidades referidas al ámbito emocional o estados de ánimo, por ejemplo, estar feliz, contento, sentir integridad y esperanza, es decir, lo que devenga de las ambiciones y planes personales (Váldez, 1991).

Según Rojas (2011) el bienestar puede definirse desde el bienestar subjetivo, consiste en como lo evalué uno mismo de forma integral. Por consiguiente, la valoración que una persona tiene de sí misma y su vida no está limitada únicamente al aspecto económico, es decir su actividad como consumidor, sino que incorpora aspectos basados en su experiencia con su entorno social, por ejemplo, una relación sentimental, relaciones familiares y amicales, actividades de entretenimiento/ocio y la satisfacción que viene de ella, también se considera al aspecto laboral y la complacencia de necesidades emocionales y económicas, así como la opinión política y entre otros. Asimismo, es importante considerar los factores humanos necesarios como una forma de estrategia de confrontación, rasgos de personalidad, valores y objetivos en la vida, establecimiento y consecución de metas, entre otros.

En la misma línea, el bienestar social es definida como la estimación que efectuamos de las situaciones y operatividad dentro de la sociedad (Keyes, 1998); tal como fue citado en Blanco & Díaz, 2005), y está conformado de categorías como:

- Integración social: Definido como “la evaluación de la calidad de las relaciones que mantenemos con la sociedad y con la comunidad” (Keyes, 1998). Agregado a ello, Durkheim menciona que “las personas sanas se sienten parte de la sociedad”, es por eso que plantean el sentimiento de pertenencia, lo cual facilita la relación con familiares, amistades, etc.

---

<sup>1</sup> “algo más”: expresión que referidas a intereses y necesidades particulares de una persona ya que, dependiendo de su cumplimiento, se define su estado de bienestar. Además, en la actualidad para tener bienestar no solo se reduce a tener calidad de vida.



- **Realidad social:** La integración es el inicio, es importante estar incluido y permanecer en grupos o comunidades, siempre que dentro de estas existan dos cualidades: Primero, confianza, aceptación y actitudes positivas con sus pares, es decir, atribuir sinceridad, afabilidad y competencia. Y segundo, aceptar lo bueno y lo malo de nuestra vida, tal capacidad vislumbra salud mental.
- **Contribución social:** Dentro de la integración y aceptación social, también debe existir la utilidad, según Keyes (1998) “es sentirse un miembro vital de la sociedad, con algo útil que ofrecer al mundo”, y que este aporte sea valorado. Se refiere a “las creencias en nuestra capacidad para organizar y llevar a cabo acciones capaces de lograr objetivos” (Bandura, 1997).
- **Actualización social:** La sociedad y sus organismos se encuentran en interacción constante, además se dirigen al cumplimiento de proyectos y objetivos de los cuales se saca provecho; como tal se es consciente de adónde se direcciona intencionalmente la ruta a la que se quiere llegar en un futuro. Las personas en el mejor de los casos, deben confiar en el porvenir de la sociedad, en su capacidad de crecer y desarrollarse, así como para proveer bienestar (Keyes, 1998).
- **Coherencia social:** Referida a la habilidad de comprender la dinámica de la sociedad, el cómo se percibe la cualidad, organización y funcionamiento de los grupos sociales, y tener inquietud por saber lo que sucede (Keyes, 1998). Los seres humanos deben ser capaces de darle una interpretación a lo que les sucede, y encontrar la base racional en los hechos suscitados.

Con los conceptos de bienestar y bienestar social más claros, podemos indagar sobre el bienestar laboral, como la composición para un agradable espacio de personas e infraestructura adecuada para el cumplimiento de funciones; además eso impacta en la satisfacción y las competencias, lo cual está emparentado con el papel de las cabezas, la conducta de trabajadores, su actitud y comportamiento, y su sentir con la empresa (sentido de pertenencia). También va a constituir una necesidad prioritaria porque logra alcanzar lo cometido y finalidades de una empresa y sus cabezas. El poder conocerla, es decir, diagnosticarla es de gran beneficio porque facilita la implementación de un plan de acción que tiene por objetivo resolver las deficiencias encontradas y que dificultan la total incorporación y compromiso de los trabajadores con los proyectos de la empresa (Estrada & Ramirez, 2010).

Como tal, el bienestar laboral va a depender de como el trabajador pondera y complace sus necesidades fundamentales/básicas; y se implementan a partir de los propósitos y misión de la empresa. Sobre todo, el bienestar laboral es de tipo vivencial y se da a consecuencia de la satisfacción del trabajador, a través de su valoración cognitiva y el producto de sus expectativas y logros en el aspecto profesional/laboral, ello siempre va a depender de la personalidad del trabajador. Asimismo, llegaron a la conclusión que los aspectos más importantes que limitan el disfrute adecuado del bienestar laboral son los sistemas insuficientes del trabajo colaborativo, limitadas formas de comunicación, liderazgo y pocas estrategias de estimulación. (Estrada & Ramirez, 2010). De acuerdo con lo mencionado es importante que todo trabajador disfrute del bienestar laboral, y la empresa garantice que este llegue a todo su personal sin distinción de puestos o lugar donde labore. Así como también, que se sepan sobre la escasez e interés de sus trabajadores, para que de esa forma se logre implementar servicios y actividades que faciliten y conduzcan al bienestar laboral.

### **1.1.1. Formulación del problema**

La investigación aborda el bienestar laboral de profesionales de Trabajo Social que tengan como espacio laboral el sector privado, enfocado en el contexto laboral de cada profesional. Para exponer el tema a investigar de una mejor manera, mencionaremos a autores y expertos en el ámbito problemático, para conocer desde su perspectiva sobre el bienestar laboral y sus aspectos.

El Trabajo Social se compone de la injerencia social frente a las limitaciones sociales para procurar una mejoría, además, de la conciliación entre las personas y la consolidación de la sociedad para acentuar el bienestar, a través del uso de conjeturas sobre el comportamiento humano y sus interacciones, usando una metodología en particular que constituye el Trabajo Social de caso, grupo y comunidad (Workers International Federation of Social, 2000).

En el ámbito de trabajo, actualmente el Trabajo Social dispone de un amplio campo laboral entre los cuales destaca el de ámbito empresarial, donde el profesional se encuentra en la capacidad de conocer e interpretar el bienestar social del individuo, grupo o sociedad en el contexto que se ubique; y de reconocer las limitaciones o escases para trazar y gestionar programas y proyectos en miras del bienestar y desarrollo de las personas con limitaciones externas y necesidades (Urra, 2013).

Existen cambios estructurales en las funciones y población objetivo del trabajador social lo cual demanda su mayor esfuerzo y, por ejemplo, se manifiesta como campo de acción en una empresa privada. En ese escenario, si bien el trabajador social se encarga de promover actividades, programas y proyectos que generen bienestar laboral ¿Cómo saber que el trabajador social goza de bienestar laboral y satisfacción? ¿Cómo se garantiza ello?

Para poder conocer a estos efectos, se consideran diversos factores tanto de la empresa como del trabajador social. Por ejemplo: el tipo de contrato, el flujograma de la empresa y las funciones del trabajador social, considerando que debe existir una relación con las funciones propias del Trabajo Social (Sabater Fernandez, De Armas Bravo, & Cabezas Medina, 2019). De manera general, es importante conocer la opinión de estos profesionales sobre su satisfacción acerca de los aspectos mencionados.

La satisfacción laboral, tiene el concepto de “sentido de bienestar derivado de las condiciones de trabajo, el desempeño de las tareas, la pertenencia a la organización y la consecución de objetivos y logros” (Gómez-García, 2013); y las buenas condiciones de trabajo (Barber, 1986).

Sobre lo anterior, dentro del cumplimiento de funciones y obtención de logros, la organización o empresa debe garantizar un clima laboral adecuado y agradable para sus trabajadores como es el profesional de Trabajo Social. Entendiblemente, va a influir en gran medida en sus logros laborales, los cuales guardan relación directa con la producción y productividad de la empresa (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019); entonces, el clima laboral de una empresa debe estar compuesto por garantías imprescindibles para que el trabajador pueda desenvolverse en sus actividades y sea productivo en la medida de lo posible (Giraudier, 2004).

Sobre el bienestar laboral, se puede definir como la escasez de las carencias/limitaciones en el ámbito profesional y personal en el ámbito laboral, haciéndose cargo del producto de las transiciones políticas y culturales, y de aquellos que se dan en la misma empresa. El Bienestar Laboral se manifiesta a través de cómo cada trabajador pondera y complace sus necesidades fundamentales, considerando la existencia de restricciones objetivas que las delimitan; además, se erigen desde las metas colectivas y universales que acentúan la esencia de la empresa (Estrada & Ramírez, 2010).

De esa forma, el bienestar laboral está compuesta de los beneficios laborales como el crecimiento y desarrollo del trabajador, que son gestionados por las políticas y estrategias

de la empresa. De este modo, pueden examinar y favorecer las potencialidades del trabajador, lo cual lograría su ascenso acorde al potencial de sus capacidades y desarrollo personal (Barragán, y otros, 2019). Por ese motivo, para la presente investigación, se han definido las siguientes conjeturas:

### **1.1.2. Preguntas de investigación**

#### **Problema general**

¿Cuál es la percepción sobre el bienestar laboral y como contribuye al desarrollo personal en los trabajadores sociales egresados en el 2019 y 2020 de la UNMSM, que laboren en una empresa?

#### **Problemas específicos**

- a) ¿Cómo contribuyen los beneficios laborales al desarrollo personal y profesional?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del trabajador social en relación a los roles, funciones y tareas que desempeña?
- c) ¿Cómo es el Clima Laboral, en el desempeño de las funciones del trabajador social y entorno de trabajo?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo general**

Conocer la percepción sobre el bienestar laboral y como contribuye al desarrollo personal y profesional en los trabajadores sociales egresados en el 2019 y 2020, de la UNMSM, que laboren en una empresa.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar la contribución de los beneficios laborales al desarrollo personal y profesional.
- b) Conocer el nivel de satisfacción del trabajador social con relación a los roles, funciones y tareas que desempeña.
- c) Conocer sobre el Clima Laboral, en el desempeño de las funciones del trabajador social y entorno de trabajo.

### **1.3. Justificación**

La investigación tiene la intención de comprender el bienestar laboral de trabajadores sociales que tienen como espacio laboral una empresa privada, es decir, conocer a detalle sobre los aspectos como beneficios adicionales que dispongan, la contribución a su desarrollo personal y crecimiento profesional, la satisfacción en relación a sus funciones laborales y el clima laboral en su entorno de trabajo. Esta información es de utilidad para las empresas donde laboran los trabajadores sociales entrevistados, así como para otros profesionales considerando el rubro donde pertenecen. Por ejemplo, se considera que el trabajador que goce de bienestar laboral y que pueda disfrutarlo, no solamente va a ser productivo con sus funciones designadas, sino también que va a disfrutar de la actividades y roles que tiene como papel. Además, es importante conocer sobre el desempeño y satisfacción del trabajador social en el sector privado, ya que es uno de los campos laborales importantes del Trabajo Social.

En el aspecto práctico de la investigación, los resultados van a permitir que se pueda conocer acerca del bienestar laboral de trabajadores sociales, con ese precedente se contribuye a las elecciones en relación al bienestar de sus trabajadores, y se espera que este aporte pueda servir como guía para que los empleadores sepan por dónde conducir y/o establecer alternativas o soluciones. Asimismo, conocer acerca del bienestar laboral tiene un significado importante porque va a promover la estabilidad organizacional de la empresa, tanto en la productividad laboral como en la seguridad y satisfacción del trabajador social.

La investigación va a permitir conocer la situación particular de las empresas donde trabajan los trabajadores sociales entrevistados, con el propósito de poder identificar aquellos factores implementados para el bienestar laboral que están funcionando propiamente y también los que no están funcionando de forma correcta; de esa manera se pueden crear y proponer nuevas estrategias para mejorar la gestión y el bienestar laboral para los integrantes de una institución privada.

El interés por estudiar esta problemática se rige por: primero, porque al ser el trabajador social quien promueve y asegura el bienestar laboral de la empresa donde labora, existe el riesgo que se descuide la atención a su persona sobre bienestar laboral y sus componentes, en ese caso los datos recabados servirán para comprobar si la premisa es correcta.

Segundo, porque es imprescindible saber de los aspectos que influyen en el bienestar laboral del trabajador social, por ejemplo, si las funciones y roles que desempeña repercuten en su bienestar laboral. Finalmente, la investigación es conveniente porque revela el estado laboral del trabajador/a social en el sector privado, es decir, sobre las funciones asignadas, sobre su progreso en su crecimiento profesional, sobre su satisfacción en relación a trabajar en el sector privado, entre otros.

En lo transcurrido de mis vivencias en el espacio laboral y comunicación con colegas me he percatado y puedo presumir sobre el bienestar laboral de trabajadores sociales que laboren en empresas; el descubrir a trabajadoras sociales prestas a compartir sus vivencias me dio la apertura para conocer su postura sobre la problemática.

## **Capítulo II: Marco teórico**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

El estudio tiene como fundamento el conocer sobre el bienestar laboral emparentado con los beneficios laborales, desarrollo personal y profesional, los roles, funciones y tareas, y el clima laboral que impacta en el trabajador social.

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

En la revisión documental, Calderón (2016) en su artículo “Socialización y compromiso organizacional: una revisión a partir del Bienestar Laboral” menciona que para el trabajador de una empresa la definición de bienestar está enmarcada como la experiencia que sintió en forma de satisfacción debido a la valoración positiva de las circunstancias laborales, lo desempeñado en sus funciones, la integración a la empresa y la probabilidad de tener beneficios y logros profesionales que se manifiestan como imprescindibles (Rodríguez & Reyes, 2010). Es decir, es determinada como un grupo de valoraciones y emociones en relación a como un individuo comprueba un estado de satisfacción general entre los aspectos a considerarse en un espacio laboral. Asimismo, concluyo que se puede perfeccionar o hacer mejor el bienestar de trabajadores con el establecimiento de experiencias convenientes en la empresa.

Lopez (2015) en “Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla” en Guatemala, dispuso como finalidad de tesis determinar la existencia de bienestar laboral, así como identificar el factor de logro y de reconocimiento. El tipo de estudio fue descriptivo y participaron 72 trabajadores; entre los resultados y conclusiones se infirió que, en los trabajadores de la empresa se manifiesta el bienestar laboral, lo que produce que sientan reconocimiento y sentido de responsabilidad en la empresa, logrando sus metas y estando complacidos con las estrategias para la línea de carrera. De igual forma, en el factor logro se encontró que los trabajadores disfrutaban de bienestar personal y satisfacción en la empresa; y sobre el segundo factor se resolvió que los trabajadores disponen de reconocimiento, a través del otorgamiento de méritos. Asimismo, en el último factor se concluyó que estos logran seguridad y estabilidad y en los trabajadores, los cuales son imprescindibles para el desarrollo de los trabajadores.

Continuando, Fonseca, J. & Cruz, C. (2019) en su artículo “Relación del Bienestar Subjetivo de los trabajadores con su Compromiso hacia la organización” en Colombia,

instauraron como objetivo especificar como confluyen el bienestar laboral y compromiso organizacional. El estudio fue de tipo cuantitativo y se utilizaron modelos de ecuaciones estructurales, participaron 230 empleados de una importante universidad pública de México. Entre los resultados se demuestra la buena relación entre el bienestar subjetivo y el compromiso organizacional, donde el primero precede al segundo, lo que se resumiría que un trabajador contento es un trabajador eficiente. De igual forma, se encontró efectos importantes y positivos del Compromiso Organizacional en el Bienestar Subjetivo, lo cual sugiere que el beneficio de un alto bienestar subjetivo entre los trabajadores de las empresas contribuirá tanto en el crecimiento del individuo (Valenzuela, Reygadas, & Cruces, 2015) como en el de la propia organización, dando lugar a la existencia del equilibrio en las relaciones recíprocas de “ambos nos beneficiamos”.

Siguiendo esta línea, Gonzales G., Rivera A. & Gaibao M. (2019) en el artículo “Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia” en Colombia, el cual fue descriptivo, el instrumento utilizado fue la encuesta semiestructurada y participaron 20 empleados con alto riesgo psicosocial de acuerdo con un estudio preliminar. Tuvo como finalidad saber sobre las particularidades de vida del trabajador que impactan en sus logros/productividad, y pueden arriesgar sus condiciones psicosociales y el método del negocio. Concluyeron que no se ha previsto acerca de las circunstancias de vida y el bienestar laboral. Asimismo, que los trabajadores se muestran satisfechos y sienten que pertenecen a la empresa. El salario como recurso económico no determina su desempeño, de hecho, el respeto mutuo, los beneficios, la estabilidad, el respaldo en momentos difíciles, resultan ser los mayores beneficios para formar parte de la empresa.

Arrieta E., Cabarcas M., y Rodriguez C. (2018) en la investigación “Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región Caribe: Caso barranquilla” en Colombia, plantearon como objetivo examinar las necesidades mismas de los trabajadores de las universidades del Caribe sobre el bienestar laboral. Para ello realizaron una investigación de tipo aplicada y un análisis de conglomerados jerárquicos, donde se establecieron variables acerca de los programas de bienestar laboral dirigida a los trabajadores de las universidades. La investigación concluyó, indicando que el bienestar laboral está comprendido por casi todos los ámbitos personales del trabajador, es por ello que se encuentra la necesidad de reconocer a los trabajadores como personas por parte de la empresa, entre los significados de “ser humano” y no solo activo”,



términos que son usados con eficiencia para lograr los mejores resultados posibles; asimismo, se visibilizó que los trabajadores presentan debilidad en un alto nivel, en el círculo familiar y afectivo, a diferencia del aspecto personal y del bienestar laboral.

Arboleda (2007) en “Desarrollo humano en el personal vinculado a las instituciones de tercer nivel de atención: servicios de salud y bienestar laboral en Medellín, Colombia” presentado en Argentina, delimitó el objetivo para conocer acerca de bienestar laboral y satisfacción del personal en instituciones de salud; de tipo descriptivo transversal con el fin de medir los componentes del Desarrollo Humano a través de encuestas dirigidas a los trabajadores sin discriminar su formación académica, nivel socioeconómico o posición laboral. Participaron 1622 individuos que integraban las cinco instituciones, su muestra final fue 242. Se determinó que existe un alto nivel de satisfacción laboral de quienes brindaron servicios de salud; además prevalece la satisfacción relacionada con las funciones desempeñadas y también se denota que existe el sentirse útil y pieza importante de la empresa. Por último, se dio a conocer que los trabajadores consideran que es difícil ascender por méritos y reconocimiento por su trabajo; y como recomendación, indicaron que es importante fortalecer en este tipo de instituciones, políticas eficientes para los ascensos y reconocimientos.

En esa línea, Tirado, I.; Borges, M. & Mireles, J. (2017) en su artículo “Salud y bienestar laboral en odontólogos que trabajan en instituciones públicas de salud” plantearon conocer las experiencias de los profesionales de Odontología que trabajan en centros públicos de salud, relacionado a sus condiciones de salud y bienestar laboral, respaldado por sus experiencias y percepciones. Fue de tipo cualitativo con un enfoque hermenéutico, lo resaltante del método fue aludir a los recuerdos, motivaciones y valores, con el fin de analizar y entender la connotación de sus vivencias. Como técnica dialógica, se usó la entrevista para llegar a un acercamiento a las vivencias de los profesionales de Odontología. Entre sus conclusiones figura que, los profesionales entrevistados dan prioridad a una atención de calidad, lo cual no va en la misma dirección que sobrepasar la capacidad del servicio para atender a más usuarios, pues consideran que eso va en contra de su bienestar y puede provocar incumplimiento de labores. Además, que los servicios que otorgan son operativos y no administrativos, generando un rechazo a los últimos. Por otro lado, concluyeron que no poseen satisfacción debido a la insuficiencia de reconocimiento, hecho que no promueve la superación profesional y personal, mucho menos ascensos y los salarios bajos a pesar del nivel académico y exigencias laborales;

los efectos frente a ello es la insatisfacción y frustración laboral. Del lado opuesto, la satisfacción de los profesionales deviene principalmente de la relación odontólogo-paciente, porque tienen en alta estima el lograr con su labor social y de la recompensa que reciben con gestos y palabras de las personas que recibieron la atención.

### 2.1.2. **Antecedentes nacionales**

Ortiz (2021) en “Relación entre bienestar laboral y satisfacción laboral en empresas de seguros que usan teletrabajo en Lima Metropolitana el año 2021”, estableció como finalidad determinar la confluencia de las prácticas de la gestión de bienestar y la satisfacción laboral. Es de tipo cuantitativa-correlacional, y para recabar información se usó la Encuesta de Satisfacción Laboral JSS, donde participaron 150 trabajadores. Entre los resultados de la tesis, figura que el 14% de trabajadores refieren que las actividades de bienestar laboral que se gestionaron están en un nivel regular, y el 86%, en un nivel alto. Asimismo, sobre su relación con el factor afectivo, el 13% refiere que están en un nivel regular y el 87%, en un nivel alto; en relación al factor cognoscitivo, el 1% considera que dichas prácticas se encuentran en un nivel bajo, el 57% en un nivel regular y el 41% en un nivel alto. Por otro lado, sobre la satisfacción laboral, el 33% considera que se encuentra en un nivel regular y el 67% en un nivel alto. Sobre la satisfacción intrínseca, el 6% lo posiciona en un nivel bajo, el 62% en un nivel regular y 32% en un nivel alto. También, para la satisfacción extrínseca, el 21% manifestó que se encuentra a nivel regular y el 79% en un nivel alto. Entonces, se concluye que existe una positiva interacción de las prácticas de bienestar y satisfacción laboral, entendiéndose que es imprescindible que las empresas prosigan promoviendo y mejorando las prácticas de bienestar laboral.

En lo sucesivo, Quenaya (2020) en “Relación entre Bienestar Laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa de transportes Peche’s EIRL Arequipa, 2020”, planteo su investigación cuantitativo-correlacional, de diseño no experimental, en donde la cantidad de participantes fueron 150 personas, determinados por criterios como trabajadores varones o mujeres con un tiempo en la empresa mayor a un año, y que cumplan con un contrato y de régimen estable. Quenaya dispuso conocer la confluencia entre bienestar laboral y el compromiso organizacional de los integrantes de una empresa; y se obtuvo que el nivel de bienestar laboral es medio (38.7%); el factor logro (44%) y el factor de reconocimiento componen un nivel medio (42.0%), asimismo, el factor del trabajo (40.7%) obtuvo el nivel alto. Además, se infirió que el bienestar laboral y el

compromiso afectivo de los trabajadores fue significativa, teniendo como resultado un nivel de relación fuerte y beneficiosa. De igual forma, el bienestar laboral y su relación con el compromiso laboral obtuvo un resultado significativo, posicionándose en un nivel de relación moderada y positiva.

Según Marca (2018) en su investigación “Factores Organizacionales que afectan el Bienestar Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Críticos y Emergencia de una Clínica Privada en la ciudad de Lima”, planteó como finalidad identificar el nivel de bienestar laboral de quienes trabajan en la clínica. Para ello determino su investigación como mixta, exploratoria y descriptiva, en donde participaron 127 personas y empleó técnicas de análisis documental y encuestas; y en base a los resultados se concluyó que, sobre los factores psicosociales el 86.5% se posiciona a nivel medio alto y/o alto, ello significa que hay impacto positivo en los factores organizacionales donde influyen la autoevaluación y capacidad de respuesta a nivel de sus competencias. Por otro lado, más del 50% refiere que no presenta problemas sobre el desgaste y alineación de su labor diaria; además, se confirmó la confluencia entre los factores organizacionales (entorno laboral del trabajador) con los resultados de Bienestar Laboral General, lo que concluye que el bienestar laboral es dependiente a lo que perciba y/o encuentre el trabajador para poder realizar su labor fomentando así el buen desempeño.

Dávila & Pejerrey (2020) en “Gestión por competencias y su relación con el bienestar laboral de los trabajadores de Epsel S.A. 2020” optaron por el tipo cuantitativo no probabilístico, y se usó un cuestionario de Gestión por competencia, en donde participaron 261 trabajadores. Establecieron objetivos, tales como conocer la interacción entre la ejecución de competencias con el bienestar laboral de los integrantes de la empresa; diagnosticar el bienestar laboral; y plantear un proyecto de capacitación para fortalecer las competencias que sume a la mejora del bienestar de los integrantes de la empresa. Finalmente, entre las principales conclusiones se obtuvo que, los trabajadores indican estar “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” con el avance de la gestión por competencias, como en: preparación de trabajadores (2,8%) y retención del personal (2,4%). La mayoría sostiene una imparcialidad sobre las dimensiones, pero también hay un importante número de trabajadores que están disconformes con el desarrollo de estos procedimientos. Sobre la variable de bienestar laboral, resulto que los trabajadores opinan que “casi siempre” o “siempre” sentirse representados en baja proporción, sobre la relación con la dirección de la empresa (4.3%), participación en la toma de decisiones

(1,8%), promoción del personal (1,1%), mejorar el ambiente de las oficinas (28%); satisfacción con el trabajo desarrollado (12,9%) y compensación y beneficio (15,2%). En su mayoría refieren que “nunca” o “algunas veces” se sintieron reconocidos en los aspectos de bienestar laboral. En ese sentido, concluyeron que hay una relación estrecha (0,01) entre la gestión por competencias con el bienestar laboral. Por lo tanto, se mantiene una relación determinante entre las variables gestión por competencias y bienestar laboral del personal. Es decir, si se incrementa el bienestar laboral, ello favorece a las etapas de la gestión por competencias.

A continuación, Borja & Salgado (2018) en “Nivel de bienestar laboral que presentan los trabajadores de la empresa Fratelli Peru S.A.C. de Arequipa” la realizaron de tipo descriptivo, donde usaron la encuesta y cuestionario. Sobre sus objetivos, plantearon identificar el nivel de bienestar laboral en tres aspectos: dinámicas con las jefaturas, participación de decisiones y posibilidad de ascensos. Y concluyeron, sobre el nivel de bienestar laboral del primer factor, que es regular debido a que no hay hábitos saludables y los trabajadores dependen de instrucciones para laborar. Sobre el nivel de participación, no se sienten emocionalmente conectados con la empresa, y la gerencia siempre decide por ellos. En el factor posibilidad de ascensos, se determinó que es regular, debido a que la empresa no impulsa la fuerza de trabajo para mejorar su desempeño y no poseen línea de carrera o ascensos. También, el factor satisfacción con el trabajo es regular porque la participación activa es inexistente y consideran que su trabajo es imprescindible, no hay sentido de permanencia ni reconocimiento, y no se sienten a gusto con lo que hacen ni con sus resultados. Finalmente, el factor Compensación y Beneficios está sujeto a un nivel regular ya que la mayoría no está de acuerdo con los ingresos que perciben, por sus gastos y no son proporcionales respecto con su labor.

Águila (2022) en su tesis “Factores que afectan el bienestar laboral a través del modelo PERMA en la empresa PROSEGUR-2018” planteo como objetivos conocer los factores del Modelo PERMA que más afectan los niveles de bienestar laboral de los trabajadores, en tres factores: emociones y las relaciones, compromiso, y sentido y logro. Para ello, la investigación fue cuantitativa no experimental, y se usó el cuestionario elaborado por el Dr. Seligman, profesor de la Universidad de Harvard. Se finiquitó que los factores que resultan afectados son la emoción (68%), las relaciones (68.32%), el sentido (68%) y el logro (72.1%); de igual forma, el factor Compromiso promueve al sentido de bienestar (67.15%). Quiere decir que se encuentran en un nivel medio (50%). También, se indago

que la empresa tiene un personal con alto compromiso, pero existe inatención a factores como las emociones positivas, las relaciones laborales, la sensación de sentido y de logro, y eso puede perjudicar el bienestar laboral.

## **2.2.Base teórica**

Con la verificación de referencias y estudio de las bases teóricas para la investigación, se pudo comprender el problema abordado. Seguidamente, se presentan las teorías y aportes que argumentan la investigación:

### **2.2.1. Enfoque psicosocial**

Comprende principios como la dignidad, cooperación, colaboración mutua, bienestar, enfoque de derechos, género y desarrollo humano integral. Se focaliza en las acciones vinculadas en el reconocimiento y apreciación de la persona que trabaja. Los elementos van a interactuar de manera sistemática y al momento de comprender y plantear el aspecto psicosocial, son importantes (Villa Gómez, 2012). También, se considera una postura que traspa el carácter teórico y la intervención, así como el aspecto ontológico, ético-político, epistemológico y metodológico.

Además, como acción psicosocial se asume como un enfoque que mira la realidad y brinda posibles contextos que se componen de las interacciones sociales desde una mirada integral.

### **2.2.2. Enfoque económico del bienestar**

Duarte & Jimenez (2007) señalan que es un subconjunto que consiste en cuantificar y ponderar los beneficios y/o costos de diversas opciones a la atribución de bienes escasos y conocer los orígenes de la política económica y social.

No obstante, su costo implica establecer si las actividades políticas brindan mejoras al bienestar general en su conjunto. Por lo tanto, la disciplina esta direccionada a establecer y utilizar criterios para analizar y medir la vulnerabilidad. Sin embargo, llegar a un criterio aceptable y unificado para definir la seguridad es, en sí mismo, esencialmente inviable debido a las características del problema. La medición del beneficio neto insiste en “aumentar las mejoras en seguridad y reducir las vulnerabilidades” (Duarte & Jimenez, 2007).

Según Reyes & Franklin (2014) al unir el bienestar con la riqueza, se llega al razonamiento lógico de “si soy más rico soy más feliz” y como los recursos económicos son cuantificables, es posible calcular el grado de felicidad y también, de bienestar. En ese caso, usualmente se va a utilizar el Producto Bruto Interno (PBI) por persona, o el IDH (Índice de Desarrollo Humano).

Para ello, en el concepto de bienestar participa componentes particulares y generales, que son incuantificables en términos económicos. En ese sentido, se asevera que, así se presenten argumentos en beneficio del enfoque monetario, no es posible que estos elementos de bienestar sean cuantificables en el aspecto monetario. De igual forma, no todos los valores monetarios asociados al bienestar tienen la misma dirección. En ese sentido, este enfoque ayuda a tener una cercanía en el análisis del bienestar, ya que el componente económico es incompleto e impreciso (Reyes & Franklin 2014).

### **2.2.3. Teoría del Reconocimiento**

En esa misma línea, Honneth (1997) segmenta a la sociedad en la familia, el Estado y la sociedad civil, que están integradas por prácticas relacionadas a los aspectos del reconocimiento. En el caso de la familia, se refiere a la esfera del amor, comprendida de forma general por el cuidado y atención; la del derecho, en el Estado; y el de reconocimiento social, dirigida a la sociedad como tal. Al mismo tiempo, en la esfera del amor surgen diferentes tipos de daño como maltrato, tortura y muerte; en la de derecho, vulneración de derechos, estafa y discriminación; y en la esfera de la solidaridad social, injuria y estigmatización. De igual forma, los perjuicios que afectan el desarrollo personal del ser humano es la autoconfianza, el autorrespeto, y la autoestima (Zuñiga & López, 2018).

Sobre el derecho como el segundo tipo de reconocimiento, una persona únicamente entiende al respecto sobre si es conductor de derechos, el conocer sus deberes con los demás. Honneth manifiesta que, el contenido de los derechos y su reconocimiento dentro de la sociedad, se excluyen el beneficio y satisfacción. Por ejemplo, los derechos pioneros dados en Inglaterra y Francia figuran los derechos de tradición liberal, los cuales dan lugar a defender la libertad de las personas. Posteriormente, están los derechos de participación política que originalmente estaban limitados a quienes pagaban renta y tenían derecho a educarse. Luego, con los derechos políticos de participación emergieron los derechos sociales al bienestar, con esto se aprueba tácitamente que el participar en política solo es

un privilegio formal, en tanto no exista garantía de "un cierto nivel de vida y seguridad económica".

Honneth refiere que el conocerse en el aspecto cultural brinda normas para la valoración social, quiere decir que los seres humanos se sustentan en sus capacidades siempre que cooperen en la realización de valores. Si una persona goza de respeto, es gracias a sus capacidades y cualidades que dispone de forma personalizada y que los demás integrantes de la sociedad las distinguen comopreciadas. Del mismo modo, una persona se considera valiosa si es consciente que el reconocimiento se origina de sus capacidades y cualidades que otros no poseen. Aquello que se gana desde el sentir del valor propio, Honneth lo hace llamar autoestima. En ese caso, la autonomía, el respeto y la autoestima relacionadas a las tres formas del reconocimiento, amor, derecho y solidaridad, significan el como Honneth entiende el desarrollo de autodeterminación de una persona en la sociedad (Zuñiga & López, 2018).

Honneth (1997) planteó en la teoría del reconocimiento que la rigidez moral impulsa la vida social, quiere decir que una persona necesita de otra para lograr edificar una identidad estable y plena. También refiere que las experiencias de interacción son proporcionales al desarrollo de la cognición; y que dichas situaciones de interacción simbiótica con una persona, a quien percibe como una figura social, le atribuye a instaurarse como un sujeto reconocido (Espiter Villa, 2021).

Entonces según Honneth, la ausencia de reconocimiento significa desconocer la existencia de la persona que cumple una función en el constructo social y, por tanto, se le trata con indiferencia, produciendo un deterioro de su integridad. Seguidamente, lo último detallado demuestra que las acciones que originan violencia, despojo de derechos y deshonor a la naturaleza física-emocional de la persona, originan un proceso de lucha para promover la construcción de una eticidad social y que garantice un reconocimiento social que edifique personas que gocen de autoestima, se respeten entre sí y se valoren como seres humanos; ello va a procurar la resignificación humana que permitirá la autorrealización individual (Espiter Villa, 2021).

Por otro lado, Fraiman (2019) sobre la Teoría del Reconocimiento, profundizo sobre la problematización emparentada al trabajo; se cuestionó sobre la individualidad en el trabajo, y si la socialización se concibe como el espacio principal para que surjan los conflictos. Las personas comprenden que entre sí poseen obligaciones y expectativas

morales y jurídicas; se quiere instaurar como pensamiento previo el reconocimiento entre pares, excluyendo el círculo del amor y amistad, y solo incluyendo a personas jurídicas. Por ejemplo, como parte del reconocimiento, una persona con honor es fomenta orgullo a un grupo particular de personas, que puede no coincidir con otro grupo (oposición).

Fraiman, refiere que el trabajo se fundamenta en interacciones sociales como patrón de reconocimiento, que deviene de la socialización. Asimismo, en el trabajo se expresan las categorías de reconocimiento como el disfrute de la libertad (estado mutuo) como independencia personal y la oportunidad de realización personal. Es por ello, que a través del trabajo se accede al reconocimiento basado en establecer relaciones de igualdad y reciprocidad. En ese sentido, el trabajo es la actividad donde si existe reconocimiento, la persona se individualiza efectivamente y desarrollar su personalidad (cognitiva, emotiva y normativa); por el contrario, si hay menosprecio, se daña la constitución subjetiva, es decir en como el sujeto se ve así mismo, a otros y cuál es su lugar. En esa línea, se permite la cooperación y solidaridad, pero se corre el riesgo de sumergirse en conflictos grupales con los lazos de dominación (Fraiman, 2019).

La socialización en la actividad laboral transformara el autoconocimiento en la satisfacción de una persona, las vivencias y aprendizajes, el desarrollo de la parte emotiva, el conocimiento a través de la percepción, y las emociones morales; porque el trabajo es el punto de partida para que la socialización surja y se fortalezca. Por ello, el trabajo no solo estará evocado al aumento de productividad, normas de valoración y proactividad; también estará inmerso en relaciones conflictivas sobre la contienda por el reconocimiento entre pares, porque se juega la integridad moral, psíquica y física de los trabajadores o dueños que se disputan la apropiación de la fuerza de trabajo (Fraiman, 2019).

#### **2.2.4. Teoría del Capital Humano**

Para Becker (1964) el capital humano es el cúmulo de las competencias de una persona consigue para producir, gracias al acopio de conocimientos comunes o particulares. Cuando el capital humano aumenta, el regreso de la inversión en el recurso humano incrementa para mejorar el crecimiento y alcanzar el equilibrio, esto es, el ingreso per cápita de la sociedad aumenta gracias a la relación proporcional entre el crecimiento económico y el recurso humano. También, destaca la trascendencia de invertir en el desarrollo profesional con el fin de aumentar recursos económicos en el futuro; se



demonstró que aquellos con desarrollo profesional perciben bajos ingresos durante su proceso de aprendizaje, porque deben cubrir el precio de su formación, pero a su vez, en el futuro recibirían retribuciones elevadas en su edad adulta (Acevedo, Montes, Vásquez, Villegas, & Brito, 2007).

Becker (1964) también habla sobre la formación común y particular; la primera es de utilidad para las organizaciones privadas, mientras que la segunda, significa un egreso asumido por el trabajador o la empresa, y la expectativa es la obtención de beneficios para quien asumió el gasto. Entendiblemente, una persona que analiza y se informa, puede invertir “solo si la tasa esperada de rendimiento fuese superior a la suma de los intereses que proporcionan activos sin riesgo, más las primas de liquidez y riesgo asociadas a la inversión” (Acevedo, Montes, Vásquez, Villegas, & Brito, 2007).

Becker (1964) elaboró la teoría del capital humano alegando que la educación y la formación son una forma de financiamiento echo por las personas que piensan en acrecentar sus capacidades y recursos económicos. Refirió que el agente económico, es decir la persona que decide si invertirá o no en su formación, decide en base a los costos de la inversión y todo lo beneficioso que se obtendrá en el futuro, si prosigue con su formación. Tal como, el costo de oportunidad como los ingresos que disminuyen para poder estudiar, y los gastos académicos. A partir de lo anterior, siempre que se incrementen los conocimientos se garantizan aumentos en la productividad de los individuos; en tanto que la inversión en salud, la cual fue conceptualizada por Grossman, fija en números el tiempo que una persona podrá seguir produciendo ganancias en capital y mercancías, lo cual incrementará su utilidad (Pérez-Fuentes & Castillo-Loaiza, 2016).

Sandoval & Hernández (2018) analizaron la teoría del capital humano, porque Becker se refirió en invertir en educación y formación en el trabajo, y no contemplo otros aspectos importantes incluso para que estas se den. Además, determinaron que los individuos que alcancen una educación de calidad deben poder desarrollarse en el ámbito social, sino sería una mala inversión para ambos, beneficiario y estado.

Tanto las empresas como la sociedad participan del procedimiento productivo, es por eso que la teoría del capital humano debe concebirse incluyendo las carencias financieras para una población y no solo de la empresa; se debe recordar que la producción surge gracias a las relaciones sociales. Asimismo, la realización de una economía se logra debido a la interacción entre economías, por ejemplo, el procesamiento de alimentos gracias a la

intervención de la mano de obra. En ese sentido, el empleo no se estima solo como un recurso, más bien es el conjunto de transición que beneficia al creador individual y a la sociedad en su conjunto. (Sandoval & Hernández, 2018).

Si el trabajo humano es compensado con un sueldo, las personas que no poseen una formación profesional, integral y técnica, se verán obligados a ocupar funciones operativas y percibirán sueldos bajos donde no accederán a cargos superiores. Por último, la calidad de la enseñanza impacta en el avance económico de un país; en ese marco, el concepto de capital humano contiene paradojas sobre las clases sociales para desvincular a una persona de su trabajo, y si ocurre eso se eliminan las definiciones del trabajo, y por tanto las contradicciones de clase. Por ello concluyen que no puede haber trabajo sin sujeto y sujeto sin trabajo (Sandoval & Hernández, 2018).

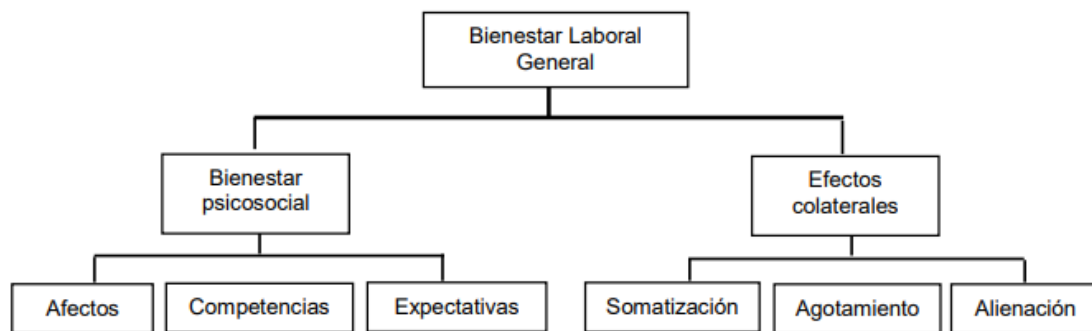
#### **2.2.5. Modelo Teórico de Bienestar Laboral General**

Fue desarrollado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010) quienes se basan en dos categorías fundamentales, el bienestar psicosocial, referido a los niveles emocionales, competencias y expectativas; y consecuencias, como la somatización, desgastes y alienación. El bienestar psicosocial en el espacio laboral incluye el grupo de sensaciones y vivencias del colaborador y comprende diversas figuras. Además, distingue la confluencia entre la percepción que una persona se tiene y de la sociedad donde se encuentra (Beleño, 2014; tal como se cita en Echevarría & Santiago, 2017). Los componentes que perjudican el bienestar psicosocial del colaborador y que probablemente originen efectos desfavorables son el estrés laboral, el burnout, el mobbing, el acoso sexual y la violencia física, en caso de daños se ven implicados los efectos beneficiosos o perjudiciales, en el caso del primero se atribuye a la satisfacción laboral del empleado, pero si los daños están en el rango de la intranquilidad desde los efectos perjudiciales se produce la somatización (entre ellos, los desórdenes alimenticios, afecciones corporales en las extremidades, etc.), la alienación (como el estado de ánimo precario, escasos logros laborales, despersonalización, reacción ante el fracaso) y el agotamiento (tales como la exceso de trabajo, agotamiento emocional y corporal, sobrecarga de emociones).

En ese sentido, en la investigación de Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010) emplearon y comprobaron el cuestionario de Bienestar Laboral General, en la cual participaron 1252 profesionales de medicina y enfermería que laboran en nosocomios e instituciones de educación superior respectivamente, de Brasil, Chile, Colombia y

España. Entre sus conclusiones se comprobó que este instrumento establece una herramienta que está dentro de los parámetros psicológicos que facilitan el análisis del bienestar laboral general de los trabajadores que labora en instituciones que brindan servicios a otras personas (Echevarría & Santiago, 2017).

Figura 1: Modelo Teórico de Bienestar Laboral General



*Fuente: Modelo teórico Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas de Blanch et. al., 2010 (Echevarría & Santiago, 2017).*

#### 2.2.6. Teoría del factor dual de Herzberg

Herzberg (1959) en su libro “Motivation at Work” realizó una investigación en la que dio a conocer a cerca de la motivación en el espacio de trabajo de colaboradores, que emana de componentes independientes y específicos. En el caso del primero, acuñados como factor de higiene, están vinculados con las emociones insatisfactorias de los trabajadores indicaron que vivieron en sus trabajos y que imputaba al espacio de sus funciones laborales. Este tipo de factor abarcara el control en el trabajo, el vínculo entre personas, el acondicionamiento material en el espacio laboral, los sueldos, los beneficios agregados, la seguridad laboral, y las políticas de la empresa, etc. Asimismo, Herzberg determinó dos escenarios: Primero, si los factores no se promueven o son ejercidos de forma incorrecta el trabajador sentirá insatisfacción; y el segundo escenario, cuando los factores están presentes no significa que se promoverá en los colaboradores una fuerte motivación, en cambio solo se asegura de contribuir en erradicar y precarizar la insatisfacción (Manso Pinto, 2002).

El segundo conjunto de factores, también llamado factores motivadores, están emparentados con las vivencias de satisfacción que los trabajadores tienen y que atribuyen a la relevancia de sus funciones laborales. Asimismo, se le incluye aspectos como la sensación de realización personal gracias al cargo laboral, los reconocimientos por el

desempeño, lo importancia de las funciones realizadas, y las oportunidades de desarrollo profesional y de crecimiento personal, etc. Herzberg determino que, si ambos factores confluyen en el aspecto laboral, se generara un alto nivel de motivación en el trabajador, promoviendo una mejor productividad en el trabajo (Manso Pinto, 2002).

Con esta investigación Herzberg determino que la satisfacción y la insatisfacción tienen definiciones particulares, a pesar de que el factor de higiene no origina satisfacción, es probable que origine insatisfacción. Al contrario, los motivadores pueden originar satisfacción o prevenir insatisfacción, a través de iniciativas como promover las interacciones sociales, incremento de bonos económicos, y mantener condiciones laborales convenientes, no obstante, es importante saber que no atribuyen mayor motivación; y que el aumento de salarios, sin que exista preocupación por las condiciones laborales, no es efectivo para motivar al personal.

### **2.3.Marco conceptual**

Para aclarar los diversos conceptos utilizados durante la investigación, daremos a conocer según los autores, el significado de estos.

#### **2.3.1. Bienestar Laboral**

El trabajador se identifica con su empresa cuando se ve reflejado en ella, enriqueciendo así su sentido de respeto y autoestima, pero si no tiene margen de libertad sobre la marcha de su carrera, no ejerce su poder de humanidad, en este sentido y deja de seguir órdenes o realizar tareas creadas por otros, su capacidad de actuar se vuelve única y extraña (Estrada & Ramírez, 2010).

Asimismo, Muñoz (2007) refiere al bienestar laboral como aquello compuesto por el sueldo, el clima laboral, interacción entre compañeros de trabajo y niveles jerárquicos, carga laboral y ergonomía en el lugar de trabajo, factores laborales inadecuados, formas de contrato, escasa motivación, los cuales acontecen de forma favorable o negativa sobre los trabajadores. En caso el acontecimiento sea perjudicial tiene efectos desfavorables en algunos factores, como en la motivación, clima o cuidado de los trabajadores.

Según Chiavenato (2004) el bienestar laboral significa procurar los derechos e intereses sociales de los trabajadores de una empresa, quienes brindan sus capacidades y conocimientos, y su ocupación es ayudar y suplementar a los objetivos de la empresa. En relación al bienestar laboral de los empleados y sus condiciones de trabajo, buscan saciar

la escases financiera, social y personal, con el fin de promover una mejoría en las condiciones de vida.

### **2.3.2. Importancia del Bienestar Laboral**

Según Monroy (2019) actualmente las organizaciones gestionan y brindan beneficios a sus trabajadores con el fin de que tengan una calidad de vida en mejoría y un buen espacio de trabajo, lo que va a impactar en gran medida a su productividad; promoviendo así el sentido de pertenencia con la empresa privada, beneficiando su desarrollo y progreso a través de estrategias que impulsan la ejecución de los objetivos de la empresa. Monroy resalta que es imprescindible que una empresa disponga del área de Gestión Humana o bien llamado Recursos Humanos por su gran relevancia al momento de supervisar la implementación de los programas de bienestar para identificar y conocer las necesidades, debilidades y desequilibrios a través de herramientas como la evaluación del desempeño, que tiene como objetivo determinar y consolidar la realización de los objetivos estratégicos corporativos con objetivos de mejora que se ocupan de respaldar y consolidar la calidad del servicio o producto que ofrece como empresa.

En ese caso, resulta más característico para una empresa un bienestar laboral conveniente, que garantice un trabajador retribuido, motivado, responsable, para producir mejores resultados, que tener una plana laboral con sobrecarga de trabajo, insatisfecho, y viendo como evadir sus actividades laborales día a día. Por eso es importante implementar diferentes métodos por el bienestar del trabajador, donde no solo se tome en cuenta la infraestructura de la empresa, sino que también se involucre al trabajador en sus procesos, de esa forma se puede trabajar de acuerdo al nivel más alto del trabajador en la organización (Monroy, 2019).

### **2.3.3. Beneficios laborales**

No origina o retribuyen a la compensación de servicios prestados por el trabajador, en cambio se brindan en base a las necesidades del trabajador y familiares. Se refiere a que los beneficios más que promover la productividad (siempre que el empleador lo ejerza) para lograr los resultados finales de trabajo; su objetivo es concederle al trabajador y sus dependientes beneficios especiales ante las necesidades que presenten; también está la opción de brindar acceso a las prestaciones o servicios para progresar la calidad de vida. Por ello, aún si los beneficios fueron obtenidos debido al vínculo laboral, y devenga un beneficio económico, no representan un factor económico ya que no está en forma de una

contraprestación del servicio; en cambio, se representa como un beneficio adicional que pueden ser usados en base a necesidades. En ese sentido, sin importar el origen de los beneficios adicionales, y representen un beneficio económico, no está incluido en el carácter salarial, sino se brinda a modo compensación laboral del ingreso económico a la empresa y en base a una necesidad, la cual puede jugar un impacto emocional en el trabajador (Torella, 2014).

#### **2.3.4. Organización privada**

Es aquella organización que posee financistas, socios o propietarios privados, no gubernamentales, y contrasta con los organismos estatales entre empresas e instituciones públicas o gobiernos (Flores, Reyes, & Gonzales J, 2020).

El propósito de una empresa privada es diferente al de las organizaciones gubernamentales, una diferencia notable es que una empresa privada tiene como fin trascendental producir dinero para los socios y propietarios. Debe ser socio o empleado para ingresar a esta empresa. Sus titulares comúnmente son personas jurídicas como personas naturales. La empresa privada no está formada por el gobierno, sino por sus pares, los minoristas (González, 1997).

#### **2.3.5. Desarrollo personal**

Llamado también autodesarrollo, es el deseo de superación que impulsa a una persona a continuar y alcanzar su crecimiento sin importar su tiempo. El desarrollo personal es un desafío porque se basa en comprender y progresar los límites propios y potenciar las fortalezas. Entonces, el punto es implementarlo con el conocimiento de que el efecto primordial será potenciar la calidad de vida (Montoya, De Arias, Liliana, & Montoya, 2018).

#### **2.3.6. Desarrollo profesional**

Fuentealba (2006) lo refiere como la evolución en el aspecto profesional, lo cual da paso a las mejoras superiores durante el camino profesional y asegura la prevalencia de una relación cercana entre tales metas profesionales y la adquisición del conocimiento y habilidades. Asimismo, García (1999) plantea que “el desarrollo profesional y personal significa crecimiento, desarrollo, cambio, mejora, adecuación, en relación con el propio conocimiento, con las actitudes en y sobre el trabajo, con la institución o departamento, buscando la sinergia entre las necesidades de desarrollo profesional del personal y las

necesidades de desarrollo organizativo, institucional y social del contexto” (Marisol, Padilla, Hernández, & Luque, 2015).

### **2.3.7. Relaciones interpersonales en el ámbito laboral**

Según la Universidad Nacional de Costa Rica (2020), las relaciones interpersonales se componen por la interrelación común en dos personas o más. Una persona es un ser social que de carácter natural necesita del intercambio social con otras personas. La interacción que tengamos con otras personas desde nuestra niñez puede impactar en la enseñanza y adquisición de actitudes, en la obtención de principios y creencias de acuerdo al espacio social, del grado de empatía sobre las opiniones, la construcción de la identidad, la obtención de habilidades sociales, el reconocimiento de las redes de apoyo frente a circunstancias negativas, etc. Su importancia se acentúa porque ayudan a la persona a auto-conocerse y formar su identidad, establecer sus valores y principios para desarrollarse de forma beneficiosa para la sociedad.

Ramírez (2019) refiere que como en cualquier contexto social, en una organización o empresa se forman relaciones entre los trabajadores que la componen, ya que va a ser el trabajo el segundo lugar donde más habitan los trabajadores y, por lo tanto, los compañeros de trabajo y superiores son las personas con las que más contacto tienen durante su día laboral. En ese caso, depende de la relación que se establezca sea beneficiosa o perjudicial, va a determinar el actuar de los trabajadores y su nivel de satisfacción laboral.

Para Arenas (2010) citados en Ramírez (2019), para que se logre una relación interpersonal beneficiosa en el ámbito laboral es muy importante mantener la seguridad y confianza, ambas mediaran las relaciones beneficiosas y emotivas en el espacio laboral. Así como en las relaciones personales con la familia, amistad, entre otros, la confianza conlleva una categoría relevante para un positivo crecimiento y duración. Por ejemplo, en el espacio laboral las personas se sienten más cómodas trabajando entre sí, siempre que sientan simpatía y confianza; y si existe reciprocidad se obtendrá una relación beneficiosa en el contexto laboral.

Las relaciones interpersonales también impactan en la satisfacción laboral, por ejemplo, la interacción de los empleados en el espacio de trabajo procura un espacio beneficioso para ellas. Esto es, que mientras se desarrollan las relaciones laborales positivas, la rutina

del trabajo se vuelve escaso de estrés, se promueve el trabajo en equipo y se producen más servicios y/o bienes (Ramirez, 2019).

En relación al clima laboral, está incluido en las relaciones sociales y la satisfacción laboral. Por ejemplo, las relaciones perjudiciales en el entorno laboral se reflejan en el clima laboral, por la escasa armonía entre empleados o jefes, esto dificulta que el trabajador sienta satisfacción cuando presta sus servicios; del mismo modo, en el clima organizacional, el espacio de trabajo es desfavorable, en la estructura organizacional emerge la insatisfacción de los trabajadores y se perjudica la realización de la misión/visión de la empresa (Ramirez, 2019).

#### **2.3.8. Satisfacción laboral**

Muñoz (1990) tal como cita Bastardo (2009), dice sobre la satisfacción laboral que es una emoción beneficiosa que siente una persona al momento de trabajar en algo que le guste, en un espacio donde se siente cómodo, y a través del cual recibe beneficios en el aspecto emocional, social y financiero en base a sus expectativas. En cambio, la insatisfacción con el trabajo se presenta con el sentimiento de una persona que trabaja en aquello que no le gusta o interesa, en un espacio laboral incomodo, a través del cual recibe servicios en el aspecto emocional, social y financiero que van en dirección opuesta a sus expectativas.

Bastardo (2009) toma el concepto de Muñoz (1990) sobre satisfacción en el trabajo, quien revelo que su definición debe ser entendida por partes, las cuales se componen de:

- Como se trabaja y el día a día de la empresa.
- La forma de su espacio laboral, externa e internamente.
- El disfrute de la autonomía en el trabajo.
- Las horas libres y el pago de haberes.
- Los posibles ascensos.
- Los reconocimientos por el desempeño.
- La interacción con jefaturas y entre compañeros de trabajo.
- Los beneficios adicionales.



### 2.3.9. **Capital Humano**

Becker (1964) lo refiere como el grupo de capacidades eficientes de una persona gracias a la adquisición de aprendizajes de forma general y particular (Acevedo, Montes, Vásquez, Villegas, & Brito, 2007).

Ciertamente, el capital humano y el financiero, significara la riqueza total para un individuo. Sobre el primero, mientras más joven lo obtenga una persona, más valor tendrá; así podrá construir, con mayor tiempo, el capital financiero que le asegurará el bienestar en la vejez. Para Schultz (1961), el proceso de adquisición de conocimiento que luego se convertirá en capital humano, por ejemplo: economía de la educación. La importancia del desarrollo del capital humano se basa su aporte a mayores beneficios a las empresas desde el momento que recluta a un talento humano capacitado para la labor requerido, porque el personal es la base de una organización, para el cumplimiento de las actividades (EUROINNOVA, 2023).

### 2.3.10. **Reconocimiento**

Según la RAE se define como identificar, admitir como cierto o legítimo y agradecer; se conjuga como agradecer. Para Taylor, significa que dentro de las interacciones sociales el papel del reconocimiento cumple una función relevante porque tiene la capacidad de formar a una persona o mal formarla (Martínez, 2011).

Según Honneth, el reconocimiento refiere a una persona que necesita de otra con el fin de construir una identidad; desde ese punto de vista, la finalidad de una persona en su vida significa lograr la autorrealización que uno tiene consigo mismo, y consistirá en confiar en sí mismo, respetarse y quererse (Boxó, Aragón, Ruiz, Riesco, & Rubio, 2013).

### 2.3.11. **Trabajador(a) Social**

Es aquel profesional que trabaja profesionalmente en una empresa, directamente trabaja con empleados de la organización, y va a representar una acción social empresarial. Asimismo, sus funciones se basan en el trabajo de carácter socio asistencial, por ejemplo, la visita domiciliaria y hospitalaria; socioeducativo, por ejemplo, la ejecución de programas, planes y proyectos, entre otros (Raya & Caparros, 2013).

Según Urrutia (1985) tal como cito Alayon (1987) el Trabajo Social es un ejercicio profesional que está incluida en las interacciones sociales científicas que infieren en la realidad social. Su intervención se encuentra en la interrelación de las acciones sociales

y populares, donde se potencia su actuación dentro de los conflictos sociales. Su rasgo más representativo es su relación con las problemáticas sociales cotidianas.

En la misma línea, el Trabajo Social se basa en una intervención de carácter científico, en ese sentido es racional y organizada, lo cual favorece su capacidad en conocer y transformar la realidad social, de esa manera aporta a otras profesiones y promueve el bienestar social de la población objetivo. En ese caso, al responder a las aspiraciones sociales, se promueve y aumenta la calidad de vida de una sociedad (Kisnerman, 1981).

#### **2.3.12. Roles, funciones y tareas del trabajador social en una empresa**

De acuerdo con el Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia, las funciones del trabajador social en una empresa son:

- ✓ Función preventiva: Eficacia en el origen de los problemas individuales y grupales derivados de las interacciones interpersonales y los entornos sociales. Es la planificación y ejecución de proyectos de ayuda a colectivos vulnerables y vulnerados de derechos humanos.
- ✓ Función de atención directa: Atiende al interés de personas o comunidades que exhiben o peligran en causar problemas sociales. Su propósito será promover el desarrollo de las habilidades y destrezas de seres humanos para enfrentar problemas en adelante.
- ✓ Función de planificación: Con el objetivo para planificar y ejecutar un proyecto de acuerdo con los objetivos fijados, incluidos en un programa específico a través del estudio del presente y conjetura de su posible evolución.
- ✓ Función gerencial: Referida cuando el profesional de Trabajo Social dispone de obligaciones para planificar, organizar, dirigir y manejar los programas y servicios sociales.
- ✓ Función de mediación: En tal rol de mediador, el profesional de Trabajo Social ejerce como catalizador, mediando entre ambas partes del conflicto para que se logre resolver la pugna a través de su propia mediación.

#### **2.3.13. Clima Laboral**

Proviene de un conjunto de factores físicos y psicosociales, los cuales influyen en las acciones y desempeño de los empleados (García, 2009). Asimismo, alimenta los mecanismos que influyen el comportamiento organizacional y permitirá la propuesta

de planes de superación, para cambiar las condiciones y comportamientos de los involucrados, a través del perfeccionamiento con el fin de mejorar el grado de motivación y desempeño profesional, canalizando de diversas formas que las personas vinculadas planteen reformas de superación y mejorías (Soto. E, 2007).

De igual forma, el clima laboral se representa como el ambiente de interrelación de los trabajadores, donde cumplen sus funciones día a día, además de la relación que tiene con su empleador (Bohórquez, 2015, citado por Ruiz, 2021). Entre otras definiciones del clima laboral se conceptualiza como el conjunto de particularidades del lugar donde se trabaja y que son percibidas por sus trabajadores, ello influye en su conducta laboral (Hodgetts y Altman, 2003; citado por Ruiz, 2021).

Por último, es importante resaltar la postura de Brow (1990) que fue citado por Ruiz (2021) sobre el clima laboral el cual se define por las circunstancias ofrecidas en el ámbito laboral, las cuales son concebidas por el trabajador; además, repercutirá en sus acciones en el trabajo. Por un lado, un adecuado clima va a estar orientado hacia los objetivos de la empresa, pero un clima negligente desestima la armonía laboral ocasionando peleas y baja productividad.

#### **2.3.14. Efectos del Clima Laboral**

Según Farfán (2017) ante un óptimo clima laboral, el impacto positivo prevalece y aumenta a partir de los trabajadores hacia sus clientes, representado en una atención adecuada y de calidad hacia los clientes, lo cual impacta en los rangos de satisfacción y de bienestar de quienes se encuentran en el proceso de entrega de servicios. Además, un clima organizacional perjudicial impacta a través del bajo rendimiento laboral, renuncias constantes, escasa inventiva de los trabajadores, reputación perjudicial de la empresa y los limitados logros de los objetivos alterando el bienestar de los clientes.

#### **2.3.15. Clima Organizacional**

Según García (2009) se define como el resultado del como las personas demarcan se interrelacionan entre sí, y son proporcionales a sus valores, actitudes y creencias; de igual forma, del ambiente interno de la organización. En la misma línea, Chiavenato (2000) tal como fue citado en García (2009) refiere que su concepto se origina desde las características positivas del espacio de trabajo que son concebidas por los empleados de

la empresa, y a su vez tienen impacto directamente en el comportamiento de los trabajadores.

#### **2.3.16. Experiencia laboral**

Se le define como “la experiencia laboral que permite al individuo formarse en el mundo del trabajo en un sentido del todo, adquiriendo destrezas en las tareas de la producción, disciplina en el cumplimiento de las funciones laborales, espíritu de cooperación para el trabajo en equipo, etc.”; y considerado como garantía de los conocimientos ya adquiridos por el trabajador (Alba, 1996). Asimismo, se define como la práctica laboral o nombrada profesional, en la cual se adquieren conocimientos y aprendizajes en el tiempo. Relacionada directamente con el tiempo de experiencia laboral y se menciona que mientras mayor sean los años de trabajo, aumenta la experiencia en el rubro (Meyer & Scwager, 2017).

#### **2.3.17. Percepción**

Según Vargas (1994) se conceptualiza como aquello biocultural que varía con estímulos físicos y sensaciones; por otro lado, del como una persona selecciona y organiza dichos estímulos y sensaciones. Las vivencias sensoriales se entienden y adquieren significado basados en las pautas culturales e ideológicas aprendidas desde el inicio de la vida e interacción social. Asimismo, a través de personas influyentes se conforman evidencias a partir de las cuales se les da un significado a las sensaciones; y al ser asumidos y denominados como las características de las cosas, de acuerdo con las sensaciones de objetos o eventos conocidos previamente. Finalmente, el proceso de edificación de percepciones es posible gracias al aprendizaje ganado durante la interacción social en el grupo que integra, de manera implícita y simbólica en donde las ideologías y rasgos culturales de la sociedad ponen el orden.

### **2.4. Marco legal**

#### **2.4.1. Ley N° 30112: Ley del ejercicio profesional del Trabajador Social**

El 28 de noviembre del 2013 se publicó la Ley N° 30112 “Ley del ejercicio profesional del Trabajador Social”, que tiene como objeto regular el desempeño profesional de los trabajadores sociales en todos los ámbitos de su campo laboral incluyendo el sector público y privado.

Asimismo, en la Ley se manifiesta al trabajador social como aquel que comprende los procesos en las personas viven, familias, grupos, organizaciones y comunidades, en base a ello pueden participar en la creación de políticas sociales, contribución al desarrollo humano, y promoción al ejercicio de los derechos y deberes de una persona como ciudadano. En relación a las especialidades del trabajador social que son de interés de la investigación, se encuentran: bienestar de personal, orientación y bienestar del educando, mediación y conciliación de conflictos, proyectos sociales, ética, consejería familiar, entre otras.

Entre las condiciones para poder ejercer la carrera profesional, el trabajador social debe estar registrado y habilitado en el Colegio de Trabajadores Sociales del Perú. Y sobre las funciones principales que se detallan en la ley destacan:

- La participación en la gestión, formulación, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos sociales para promover las condiciones y calidad de vida de la población, en las instancias públicas y privadas.
- Contribuir en el diseño, administración y ejecución de programas de bienestar social, seguridad social y salud ocupacional.

Además, indica que las funciones no se limitan a adicionar y considerar otras, de acuerdo a las necesidades de la institución en la que labore el profesional.

Como parte de los derechos, la Ley refiere que el trabajador social cuenta con todos los derechos y beneficios laborales sostenidos en la norma del ámbito laboral en el que se encuentre. Dentro de sus obligaciones está el cumplir con el Código de Ética y Deontología del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú, así como realizar las obligaciones e impedimentos previstos en el ámbito laboral en el que se encuentre, también debe saber sobre la normativa y como aplicarla, las políticas y los procedimientos del sector, la institución o la entidad en la que labora.

Sobre la línea de carrera del Trabajador Social, la ley manifiesta que el Estado asegura e impulsa su progreso gracias a la línea de carrera que se rigen en las normas. Asimismo, que se denomina al profesional de trabajo social como trabajador social y asistente social.

#### **2.4.2. Ley N° 31523: Ley que modifica la Ley N° 30112**

El 23 de julio del 2022 se modificó la Ley N° 30112, se modificó el Artículo 2 el cual se refiere al rol de trabajador social, la modificación indica que la experiencia en empresas

el trabajador social puede darse libremente como especialidad, a las instituciones públicas y privadas.

También se modificó el Artículo 6 sobre los derechos del trabajador social, el cual indica que el profesional tiene derecho a trabajar en un espacio laboral adecuado para su salud física y mental, en el que disponga de recursos humanos y materiales requeridos. De igual forma, recibir su pago de acuerdo a la legislación laboral vigente y conforme al nivel profesional y académico. Por último, disfrutar de facilidades para estudios de postgrado, maestrías, especialización o cuando obtenga becas de estudios en el país y/o en el extranjero.

#### **2.4.3. Decreto Ley N° 14371**

El 12 de enero de 1963, se publicó el Decreto Ley N° 14371 que indica que las empresas con más de 100 trabajadores deben tener un área encargada de las relaciones industriales para atender los asuntos laborales que se presenten en la empresa, es decir, que cada 100 trabajadores debe existir un profesional de Trabajo Social.

Asimismo, la Ley indica que los empleadores deben informar a Sunafil sobre los trabajadores que brindaran el servicio de relaciones industriales, su puesto laboral y grado académico alcanzado. Se dio un plazo de 90 días para que lo establecido por la Ley sea de cumplimiento por los empleadores, un ejemplo reciente se llevó a cabo en marzo del 2023 a petición del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú a Sunafil para que se pueda fiscalizar a las empresas sobre el cumplimiento de la Ley.

### **Capítulo III: Metodología de la investigación**

#### **3.10. Diseño**

La estrategia metodológica de la cual se regirá la investigación, será guiada por la metodología cualitativa, exploratoria, sustentada en los valores propios de esta población, y análisis documental.

- ✓ Cualitativa: “La investigación cualitativa propone en el análisis de realidades complejas, la participación de actores diversos y con diversos discursos que se encuentran en constante interacción, afectando sus formas de percibir la realidad de manera permanente, dándole relevancia a las apreciaciones subjetivas de la

realidad social y de su entorno, y por ende de las probables explicaciones que surjan de sus problemáticas” (Cáceres & Kamichi, 2022, pág. 8).

- ✓ La investigación cualitativa es donde quienes investigan asimilan y producen conceptos a partir de la información. Asimismo, refieren que la investigación cualitativa es flexible para cualquier estudio. Se rigen de pautas orientadas, pero no de reglas. El investigador elige por los métodos que usará; y no está obligado a usar un procedimiento o técnica específica.

También, se precisa que la investigación cualitativa es inductiva, percibe a la persona como un todo (holístico), hay efecto del investigador sobre el entrevistado, se intenta comprender a las personas sobre el tema de investigación, el investigador deja a un lado sus creencias (de igual forma, son considerados un punto de partida), todas las opiniones y perspectivas son valiosas, es apto para estudios de ámbito micro, va a profundizar en lo significativo, relevantes y consciente del entrevistado, y es sumamente adecuada para los análisis de fenómenos complejos (Nava, Gonzales-Arrieta, Gurrolla & Moysen, 2006).

- Exploratorio: Según Ramos (2020), se adapta en fenómenos o temáticas que anteriormente no se han estudiado, pero que existe interés por conocer acerca de ellas. En este tipo de investigaciones se puede utilizar tanto el método cualitativo, como cuantitativo. En cualquier investigación se debe iniciar explorando el fenómeno para poder tener un primer acercamiento en la comprensión de sus características.

De acuerdo con Salinas (2009) la investigación exploratoria según tendría las características como: su formulación del problema es vaga e imprecisa; no tiene un sistema teórico que brinde una respuesta bien fundada; tendrá como objetivo principal aclarar aspectos del problema o definir de forma más precisa los conceptos involucrados. También, incluye una variedad de situaciones y unidades de análisis; y se caracterizan por ser más flexibles en su metodología (Pasten, 1998).

### **3.11. Población de estudio**

La población del estudio está constituida por egresados y egresadas de la E.P. Trabajo Social de la UNMSM, en los años 2019 y 2020, quienes trabajan en una empresa privada y tienen mínimo tres meses de antigüedad.

### **3.12. Muestra**

El estudio ha considerado, de acuerdo al principio de confidencialidad, realizar el estudio con 20 egresados(as) que laboren en una empresa, sin discriminar el tipo de contrato/convenio que dispongan. Las entrevistas se tratarán con ética y confidencialidad, para proteger la identidad del entrevistado(a).

### **3.13. Unidad de análisis**

Conformada por el(la) egresado(a) de E.P. Trabajo Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, entre el 2019 y 2020, que ha aceptado y firmado el consentimiento informado y esté dispuesto a participar en la investigación por voluntad propia.

### **3.14. Técnicas de recolección de datos**

- Entrevistas: Es una técnica muy usada por el Trabajo social, tiene el fin de extraer datos en el sentido social a través del discurso individual, y dependerá de la clase de información que se quiere obtener. Entre sus tipos están, las estructuradas, no estructuradas o semiestructuradas.
- Con respecto a esta investigación, se realizará entrevista a las poblaciones que tenga interés de contribuir con la misma y así poder profundizar en base a sus experiencias y conocimiento de cómo repercutió en él (ella) su experiencia.
- Recolección de experiencias: Es la técnica de que requiere un contacto directo y donde debe existir mayor fluidez, es donde sujetos relatan su experiencia y desde ese relato, se identificará y conocerá la percepción sobre el Bienestar Laboral de la población objetivo.

### **3.15. Instrumentos**

- Guía de entrevistas: Este instrumento sirve de estructura y base para la entrevista que realizare, la cual incluye los ítems, preguntas de propuesta y los ámbitos a analizar. En ese sentido, será elaborado principalmente de acuerdo a los aspectos de bienestar laboral, desempeño de funciones, clima laboral, entre otros. Y para conocer su experiencia como profesionales recién egresados(as) en el mundo laboral. También se utilizaría una guía de observación, ya que la participación puede ser directa o indirecta, para anotar las expresiones, para determinar sobre la información que no es visible.
- Guía de registro de información: Es aquel documento que resulta del dialogo y confianza con la población de estudio, es el instrumento con el que se obtienen



datos interesantes en relación al tiempo (experiencias ubicadas en el pasado) y las interpretaciones en cada actividad durante el proceso de investigación. Se debe garantizar la coherencia de los datos recabados.

### **3.16. Técnicas para el procesamiento de la información**

- Búsqueda y contacto con egresados(as) de Trabajo Social de la UNMSM, quienes egresaron en 2019 o 2020, y trabajan en una empresa.
- Solicitud de autorización personal de entrevistas a egresados(as) que trabajan en una empresa, y cumplen los requisitos.
- Realización de videoconferencias, entrevistas en línea con las personas mencionadas que pertenecen a la población de estudio.
- Entrega del Consentimiento informado para el llenado de datos y firma, donde el entrevistado acepta las condiciones de la entrevista y los fines de la misma.

### **3.17. Aspectos éticos**

Durante la investigación se han mantenido los principios éticos, tales como la dignidad de la persona, respeto a su poder de elección, respeto a la libertad de pensamiento, la honestidad, respeto a sus derechos humanos, responsabilidad y transparencia.

De igual forma, para asegurar la participación voluntaria y promover la confidencialidad de los datos brindados por los(as) entrevistados(as), se dio de conocimiento antes y durante las entrevistas sobre su composición, en ese sentido, se expuso el consentimiento informado donde el entrevistado hace uso de su derecho de aceptar o no la investigación, de forma que goza de su libertad de pensamiento y transparencia.

Asimismo, durante las entrevistas se evitó manifestar o expresar prejuicios con el fin de que los resultados estén acorde a la realidad. También, en ninguna forma se manipularon los datos recabados durante la investigación, dando como producto un trabajo realizado en el campo de intervención. Por último, se han citado a los autores cuyos aportes de investigación se han usado para el desarrollo del presente estudio.

### **3.18. Recursos**

Asegurando la correcta elaboración del presente trabajo de investigación se han utilizado determinados recursos. En los recursos materiales tenemos:

- Un ordenador portátil, el cual fue importante para redactar la investigación y guardar en archivos todos los documentos obtenidos de la red.
- Internet, como red informática para tener acceso a las investigaciones, libros, revistas, u otras.
- Base documentaria virtual, entre libros, artículos, páginas web, blog, entre otros.
- Celular Android con aplicación de grabadora.
- Materiales de escritorio como cuaderno, lapicero, resaltadores.

En los recursos humanos se dispone de:

- La responsable del estudio.
- El asesor
- Los(as) participantes(as) en la entrevista.

## Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados

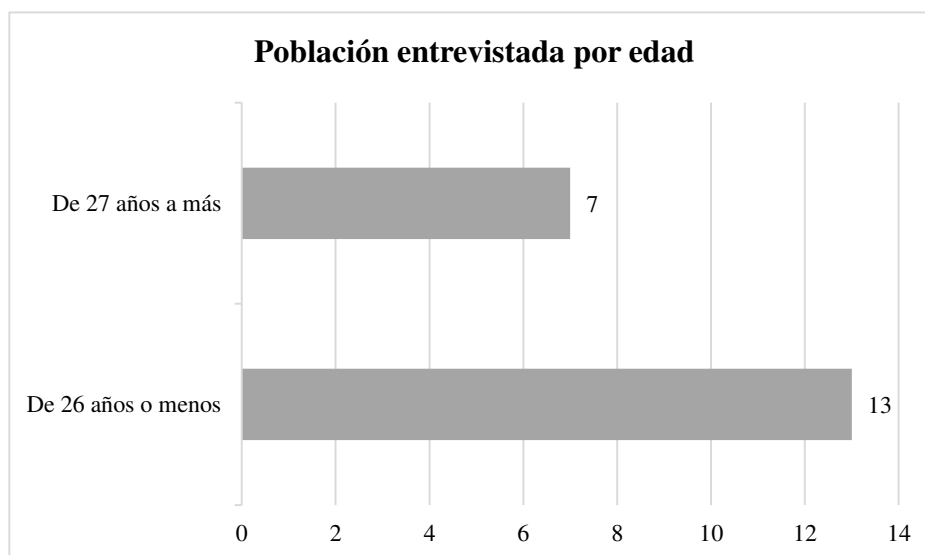
En el siguiente se expone e interpretan los datos recabados gracias a las técnicas e instrumentos. De forma inicial se exterioriza la interpretación de las experiencias de los participantes para comprender cuál es el escenario donde se desenvuelve la población entrevistada.

### 4.1.5. Información general de la población entrevistada

En esta parte de la investigación se presentan las características sociodemográficas tales como edad, sexo y distrito de residencia de los profesionales de Trabajo Social que son parte importante de la investigación.

En gran porcentaje, en la población participante se encontró el 65% de trabajadores sociales tienen menos de 26 años, representado por 13 profesionales entrevistados, y el 35%, tiene más de 27 años, con un total de 07 personas (ver gráfico 01). En ese caso, se concluye que, en un mayor porcentaje de trabajadores sociales están en la etapa de juventud, mientras que los demás entrevistados se encuentran en la etapa adulta (cabe resaltar que ningún entrevistado supera los 30 años de edad)<sup>2</sup>.

*Gráfico N° 01*



Elaboración: Propia

Por otro lado, de los 20 entrevistados(as) 17 son mujeres y 03 son varones, quienes son egresados(as) de Trabajo Social (ver gráfico 02). La entrevista se realizó previa

---

<sup>2</sup> Se tomó como referencia la información brindada por el Ministerio de Salud, donde indica que el ciclo de vida se basa en la primera infancia (0 a 5 años), infancia (6 a 11 años), adolescencia (12 a 18 años), juventud (14 a 26 años), adultez (27 a 59 años) y vejez (60 años y más).

coordinación y aceptación del trabajador social, de igual forma se buscó una equidad en relación al sexo de los entrevistados; no obstante, solo se pudo conseguir 03 personas que cumplieran con los criterios para la entrevista. Por lo que podemos concluir que, tanto en la profesión como en el ejercicio profesional en el sector privado, la participación de los varones es escasa.

*Grafico N° 02*



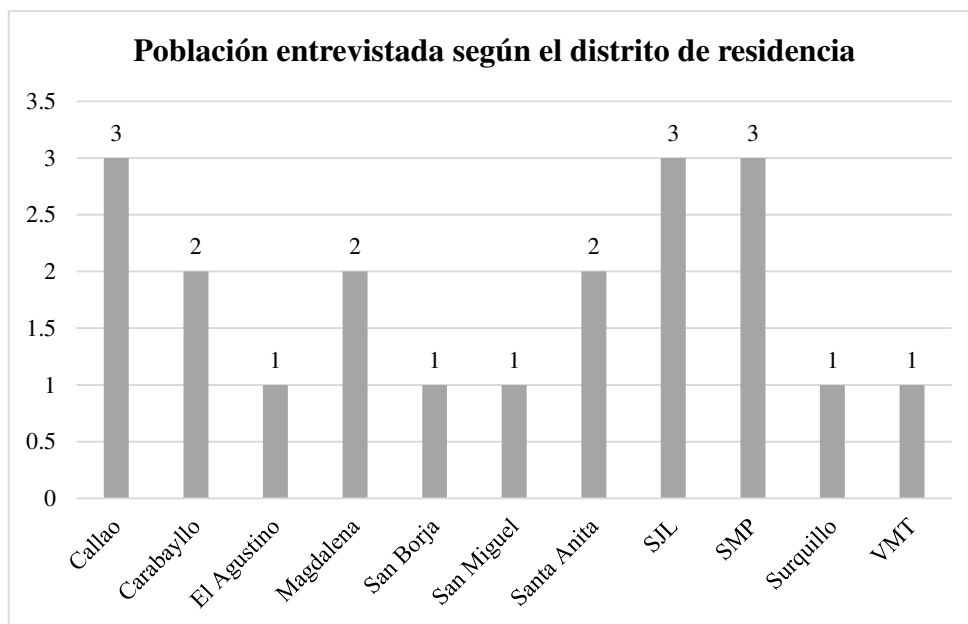
Elaboración: Propia

Sobre el distrito de residencia, del total de entrevistados se encontró que 05 trabajadores sociales viven en Lima Norte, en los distritos de Carabayllo (02) y San Martín de Porres (03); asimismo, en Lima Centro, viven 04 personas, en los distritos de Magdalena del Mar (02), San Borja (01) y San Miguel (01); 03 de los entrevistados viven en Lima Este, en los distritos de El Agustino (01), Santa Anita (02) y San Juan de Lurigancho (03); 02 entrevistados viven en Lima Sur, en los distritos de Surquillo (01) y Villa María del Triunfo (01); por último, 03 entrevistados viven en distrito del Callao (ver gráfico 03).

En relación con el distrito donde laboran los(as) entrevistados(as) en su mayoría laboran en Lima Centro, con un total de 11 entrevistados en los distritos de San Isidro (03), San Borja (02), Miraflores (01), Chorrillos (01), Barranco (01), Jesús María (01), Lince (01), Pueblo Libre (01); seguidamente, en el distrito del Callao laboran 03 entrevistados; en Lima Este laboran 03 entrevistados, en los distritos de El Agustino (01), San Luis (01), La Molina (01); en Lima Sur vive 01 entrevistado en el distrito de Surquillo (01); en Lima Norte 01 entrevistado en el distrito de San Martín de Porres (01); y finalmente en el distrito de Patate en La Libertad (ver gráfico 04).

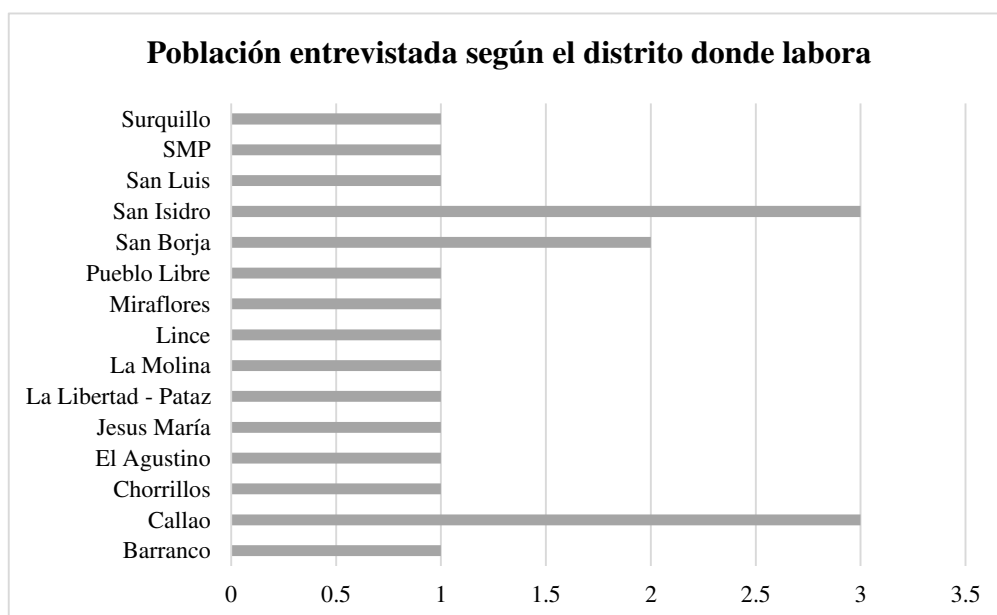
Por lo que se concluye que, en su mayoría los distritos de residencia de los(as) entrevistados(as) se ubican en Lima Norte y Lima Centro; en cambio las sedes administrativas donde laboran los(as) entrevistados(as) se ubican en Lima Centro.

*Grafico N° 03*



Elaboración: Propia

*Grafico N°04*



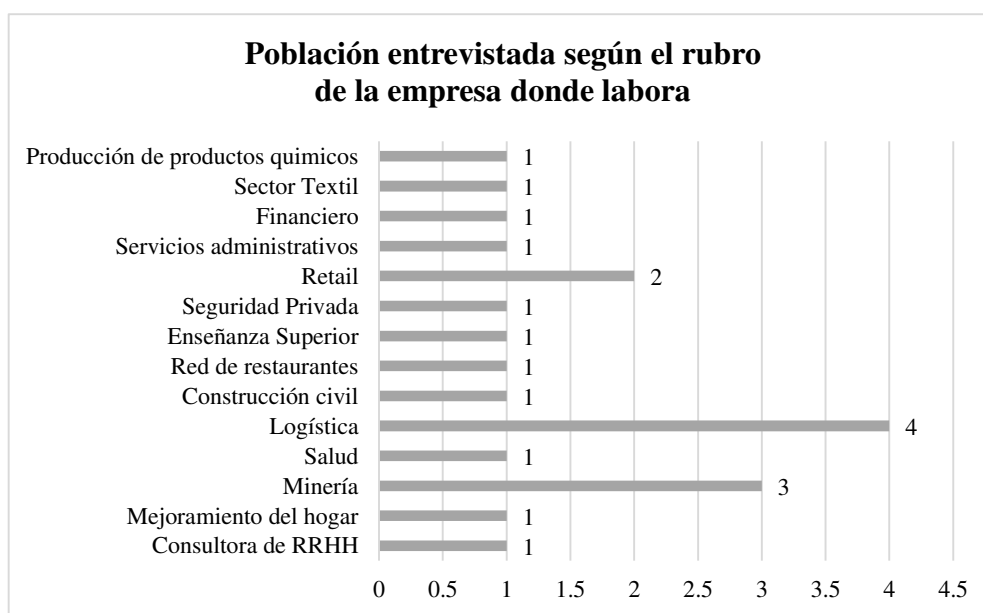
Elaboración: Propia

A partir de este parte se presentan las características generales en el ámbito laboral del trabajador social, tales como el rubro de la empresa, el área laboral donde pertenece, el cargo que ocupa, entre otros.

En relación con el rubro de la empresa donde labora el trabajador social, en su mayoría con un total de 04 entrevistados, se encontraban laborando en una empresa de logística; seguido por el rubro de minería, con un total de 03 entrevistados; asimismo, 02 de los entrevistados laboran en el rubro Retail. Finalmente, los entrevistados laboran en diversos rubros tales como el sector textil, producción de productos químicos, rubro financiero, servicios administrativos, seguridad privada, enseñanza superior, restaurantes, construcción civil, salud, mejoramiento del hogar, y consultora de Recursos Humanos (ver gráfico 05).

Nos trae como conclusión, que los rubros privados que tienen mayor incidencia en cantidad en el campo laboral del Trabajo Social es el rubro de logística, minería y Retail, no obstante, el campo laboral de los trabajadores sociales ha tomado incidencia en diferentes sectores privados.

*Grafico N° 05*

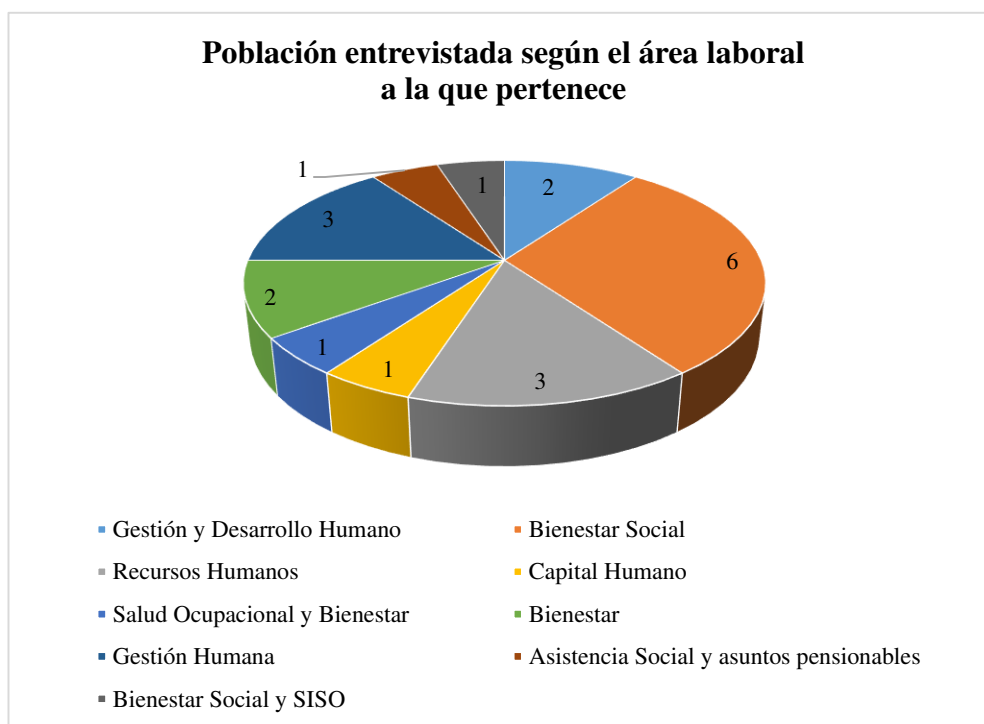


Elaboración: Propia

Sobre el área laboral donde pertenecen los trabajadores sociales entrevistados en el gráfico 06, en mayor cantidad se encuentra el área de Bienestar Social con un total de 06 personas, seguido por el área de Recursos Humanos (03) y Gestión Humana (03), asimismo, el área de Gestión y Desarrollo Humano (02), y Bienestar (02). Finalmente, los entrevistados(as) laboran en el área de Capital Humano (01), Salud Ocupacional (01) y Bienestar (01), Asistencia Social y Asuntos Pensionables (01), y Bienestar Social y SISO (01).

De lo anterior se concluye, que el área donde labora el trabajador social ha ido variando en nombre y como dependencia, es decir, que el área puede encontrarse de forma directa al trabajador social, como es el caso del área denominada Bienestar Social y Recursos Humanos. Asimismo, los nombres de las áreas han ido cambiando de acuerdo al organigrama de la misma empresa; de igual forma es relevante, porque va a determinar las funciones y roles del profesional del Trabajo Social.

Grafico N° 06

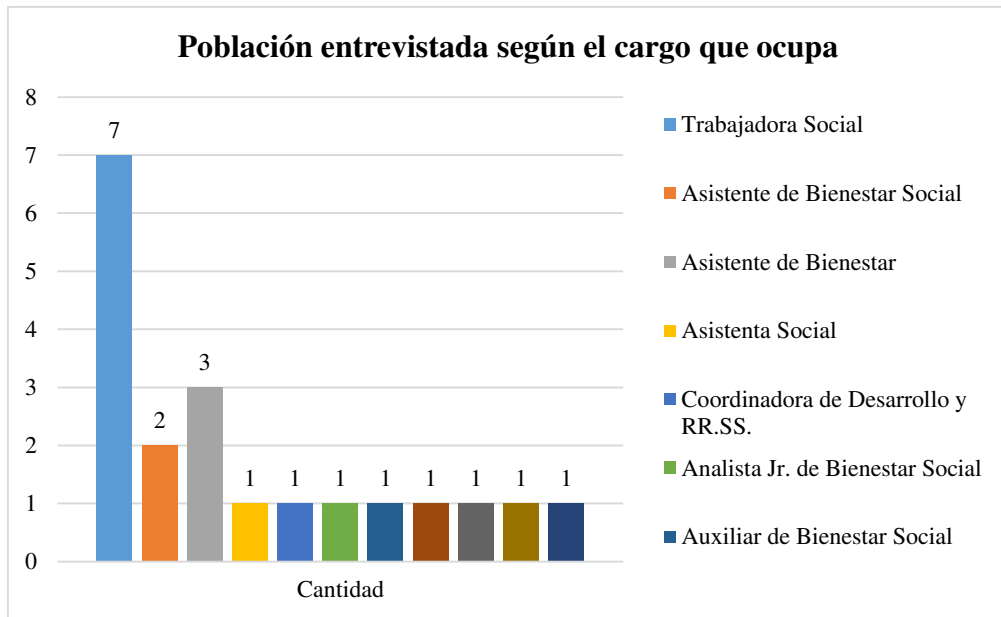


Elaboración: Propia

Sobre el cargo que ocupa el profesional de Trabajo Social, en su mayoría tienen el cargo de Trabajador Social con un total de 07 entrevistados; asimismo, 03 entrevistados ocupan el cargo de Asistente de Bienestar; y 02, tienen el cargo de Asistente de Bienestar Social. Luego, los profesionales entrevistados disponen de cargos como Coordinadora de Desarrollo y Responsabilidad Social, Asistenta Social, Analista Jr. De Bienestar Social, Auxiliar de Bienestar Social, Analista de Bienestar, Asistente de Bienestar y SISO, Asistente de Gestión Humana, y Asistente de Bienestar Social (ver gráfico 07).

Los cargos laborales van a corresponder al flujograma de la empresa donde labora el trabajador social, asimismo, el cargo puede estar inmerso en la línea de carrera o un puesto temporal.

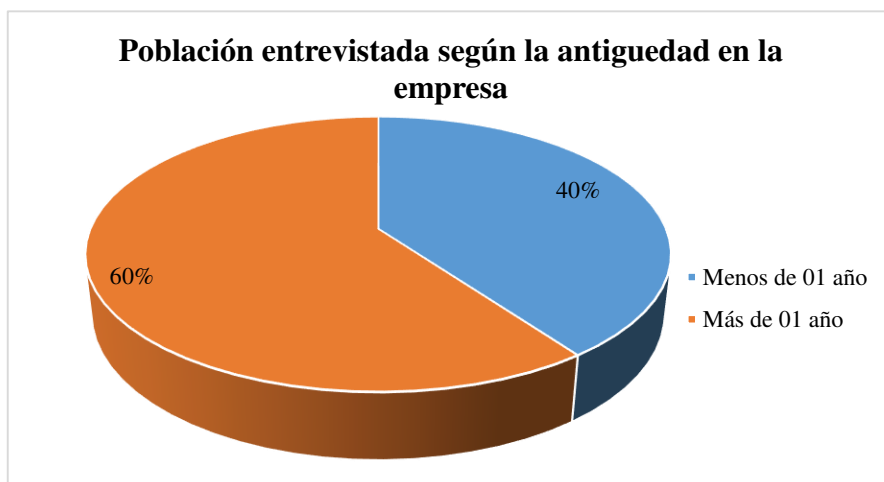
Grafico N° 07



Elaboración: Propia

En relación a la antigüedad que el profesional de Trabajo Social tiene en la empresa donde labora, en su mayoría los entrevistados tienen más de 01 año de antigüedad trabajando para una empresa, con un total de 12 personas (60%); en cambio, solo 08 entrevistados tienen menos de 01 año trabajando en la empresa (40%). Por lo cual, se infiere que hay una permanencia laboral del trabajador social, disminuyendo así los indicadores de rotación de personal en sus empresas. En adelante, expondremos a detalle las razones por las cuales el profesional de Trabajo Social, en su mayoría, tiene permanencia.

Grafico N° 08

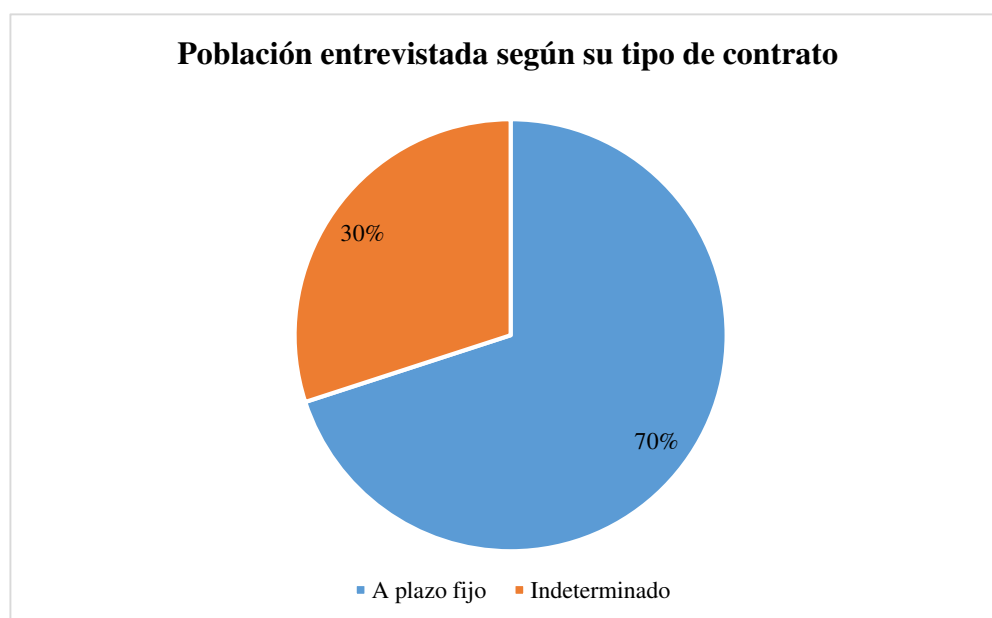


Elaboración: Propia



En correspondencia con el tipo de contrato de la población entrevista, en su mayoría se encuentran los contratos a plazo fijo con un total de 14 entrevistados (70%); y en contrato indeterminado solo se encuentran 06 personas que representan el 30% (ver gráfico 09). Por consiguiente, se infiere que el contrato a plazo fijo es uno de los más comunes ya que tienen una duración determinada a diferencia del contrato a plazo indeterminado, en ese caso, la modalidad por la que se contrata en mayor medida a los trabajadores sociales es de forma temporal, y esto puede variar de acuerdo con la modalidad o la causa por la que se le contrata como, por ejemplo, por incremento de mercado. De igual forma, este tipo de contrato, puede renovarse de forma periódica según lo establecido por la empresa, pero no necesariamente va a significar una estabilidad laboral para el trabajador social.

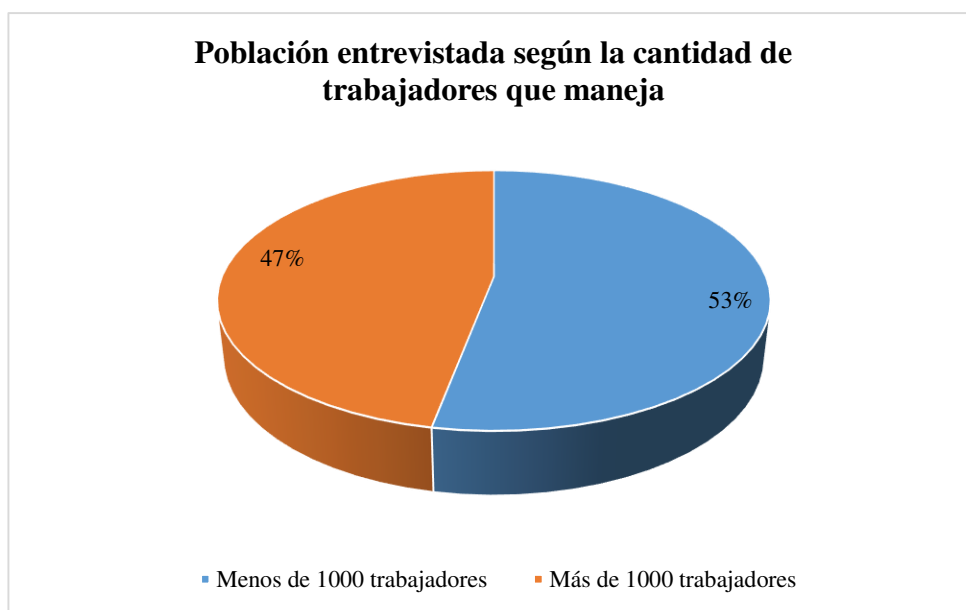
*Gráfico N° 09*



Elaboración: Propia

Sobre la cantidad de trabajadores que manejan los profesionales de Trabajo Social, se determinó que el 53% atiende a menos de 1000 trabajadores con un total de 11 entrevistados, y el 47% atiende a más de 1000 trabajadores, con un total de 09 entrevistados (ver gráfico 10). No obstante, la diferencia no es significativa, los profesionales entrevistados tienen una carga laboral compuesta y dirigida en su mayoría entre 300 a 3000 trabajadores. Esta información es relevante para el análisis sobre la capacidad del profesional de trabajo social en su atención a una cantidad determinada de persona de una empresa.

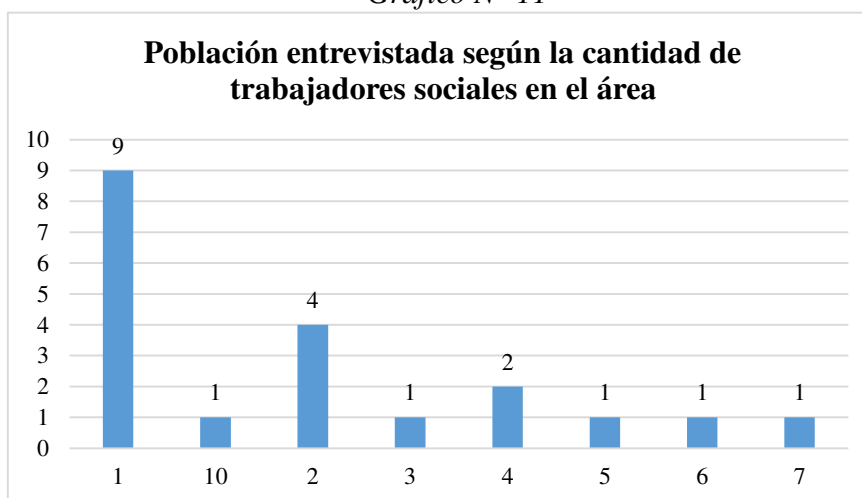
Grafico N° 10



Elaboración: Propia

Sobre la cantidad de trabajadores sociales que hay en la empresa, a parte de quien fue entrevistado(a) se determinó que en su mayoría no hay más de un trabajador social en la empresa, como resultado se obtuvo que 09 entrevistados indicaron que son los únicos profesionales de Trabajo Social en la empresa donde laboran. Asimismo, 04 entrevistados mencionaron que son 02 profesionales de Trabajo Social en la empresa; y los demás de forma particular indicaron que hay entre 3 a 10 colegas de trabajo social en la empresa (ver gráfico 11). No obstante, haciendo una comparación con las respuestas obtenidas, solo 04 entrevistados son los únicos profesionales de Trabajo Social en su empresa, y que además se encargan de más de 1000 trabajadores.

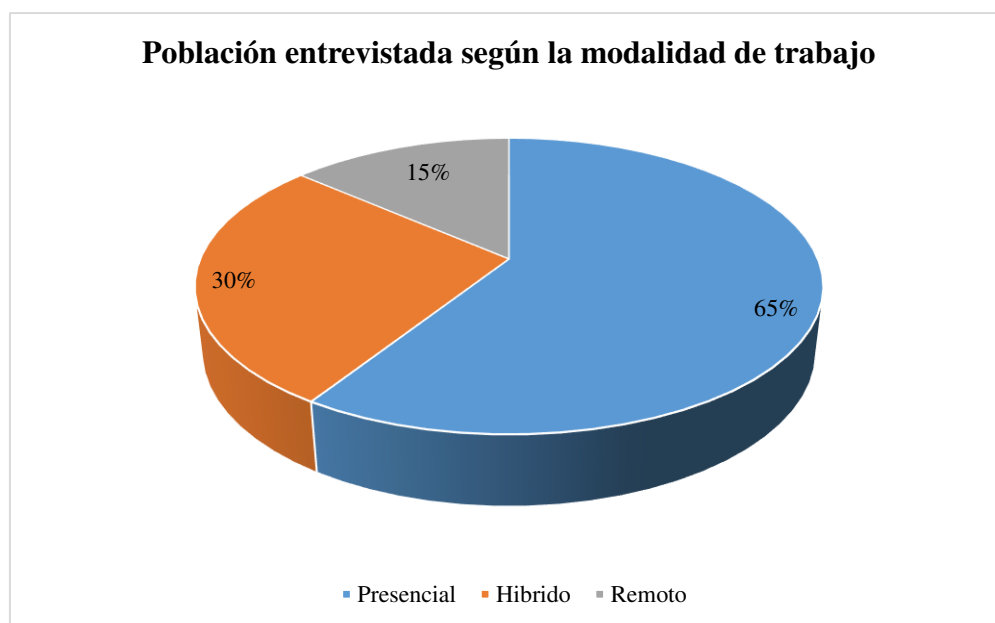
Grafico N° 11



Elaboración: Propia

Por último, sobre la modalidad de trabajo de los entrevistados se obtuvo como resultado que el 65% (13) se encuentra en modalidad presencial, el 30% (06) en modalidad híbrida y el 15% (01) en modalidad remota (ver gráfico 12). Con ello se infiere que en su mayoría las empresas han retornado a la presencialidad después de la pandemia; no obstante, aún hay empresas que han combinado las modalidades presencial y remota; y son pocas las empresas que mantienen la virtualidad en el trabajo. Podemos presumir e indicar que las empresas que se encuentran en modalidad híbrida y remota, han observado algunas ventajas de estas modalidades, por las cuales las han adecuado. Además, ambas modalidades funcionan como una facilidad para el trabajador social en su espacio de trabajo, el cual iremos detallando durante el capítulo.

*Gráfico N° 12*



Elaboración: Propia

#### 4.1.6. Beneficios laborales

Los beneficios laborales son comprendidos como beneficios adicionales que complementan los beneficios legales que el profesional percibe de su empleador; y van a significar una retribución a favor para el trabajador a parte del salario percibido por los servicios prestados. Las entrevistas concluyeron que la comprensión de los beneficios laborales es asumida como beneficios adicionales.

En detalle, entre los beneficios adicionales se encuentra el seguro privado EPS, alimentación, horario libre o de verano, cuponeras<sup>3</sup>, horario flexible, bono de puntualidad, licencias extendidas, servicios gratuitos en salud, psicología, veterinaria, legal, económico, nutricionista; bono escolar y convenios corporativos.

Para E (26) *"Si, tienen muchos beneficios, en caso de fallecimiento ellos cubren un monto de dinero para apoyarme con los gastos los trámites, también me dan una licencia extendida por fallecimiento, también me ofrecen beneficios en relación a si yo tuviera hijos pues bono escolar. Ahora también tengo beneficios de tiempo libre, vida saludable, ahorro por ser parte del grupo de la empresa. Yo tengo descuento promociones especiales, uso mayormente lo que son de tiempo libre, por mi cumpleaños, día libre en caso de mudanza, día libre en caso de matrimonio. También uso los beneficios de ahorro, descuentos en todas las tiendas del grupo, porque son los que más se adecuen a mi estilo de vida"*.

Además, para los colaboradores es importante todo beneficio que pueda contribuir en el ahorro económico, y si también pueden compartirlo con sus familiares. Y a su vez, va a existir una relación entre la filosofía institucional de la empresa respecto al bienestar laboral de los trabajadores. Lo último va a depender del presupuesto o ahorro económico de la empresa y su proyección al fortalecimiento del talento y retención del trabajador.

Para E (24) *"Cuando inicié aprendí bastante, todo lo que se realiza en el sector privado pero muy aparte de los beneficios que nos dan por ley, no hay otros beneficios, por ejemplo, no había una línea de crecimiento y capacitaciones. Sí había harta chamba, pero ellos todavía no manejan muy bien el área de Recursos Humanos, su área es básica"*.

---

<sup>3</sup> Cuponeras: horas libres a disposición del trabajador, las cuales son determinadas por el empleador y dependerá del motivo.

E (25) comentó *"Muy aparte de eso lo que sí estábamos tratando era de crear este programa de beneficios corporativo, sin embargo, solamente quedó como una propuesta de proyecto"*.

Sobre la retención del talento, los factores determinantes de atracción de capital humano están ligados a la visión de la empresa. Durante las etapas de selección y reclutamiento de nuevos trabajadores, los factores determinantes para lograr la atracción de candidatos potenciales y seguidamente, mantenerlos en la empresa: mayores sueldos, estabilidad laboral, línea de carrera, reputación institucional, capacitaciones y desarrollo profesional; así como prestar atención a necesidades y expectativas de los trabajadores, también de precaver las condiciones de trabajo que hagan posible el compromiso laboral (Ames, 2021).

Lo beneficios laborales son entendidos como los servicios adicionales otorgados al trabajador como un agregado a su salario económico, con el cual se plantea lograr el compromiso del trabajador con la empresa, logrando su retención y atracción de talentos competentes que contribuyan a los fines de la empresa. Estos deben ser focalizados por edades, objetivos, intereses y necesidades del trabajador; para conocer todo ello las empresas utilizan una encuesta aplicada a sus trabajadores. Lo mencionado también dependerá del grado de importancia que la empresa decida otorgarles a los beneficios adicionales, porque va a requerir de recursos económicos y humanos.

#### **4.1.6.1.Satisfacción respecto de beneficios laborales**

La satisfacción sobre los beneficios laborales se refiere a la conformidad del profesional en relación a los beneficios adicionales que la empresa le otorgue; va a depender de las necesidades particulares e intereses de cada profesional y del valor que les den a los beneficios adicionales; estos aspectos son proporcionales a las condiciones de trabajo. Las entrevistas muestran una mayor prevalencia de opiniones respecto a, que los profesionales que consideran que los beneficios laborales los satisface, es porque los definen como útiles y pertinentes en el contexto que se encuentren; además que están acorde a sus ingresos económicos, contexto familiar-individual, y metas a largo y corto plazo en diferentes aspectos de su vida personal.

E (25) manifestó que *"Puedo hacer uso de tiempos-espacios libres y aparte ahorrar dinero. Ahorita yo estoy en un momento donde ya estoy formando una familia, entonces*

*el hecho de poder ahorrar hasta lo último que se pueda y tener tiempo para justamente hacer trámites, mudarte, ayuda bastante".*

E (27) comentó *"Son muy flexibles, hay variedad, porque hay para estudiantes, para padres de familia, incluso para adultos mayores, lo chévere de eso es que también hay para mi familia y creo que eso es lo que más me motiva".*

*"La cobertura del 100% de EPS por lo menos hace que ya no me descuenten de la boleta o de mi sueldo, sino que ya voy al médico y pago mi consulta y hago un solo gasto, también uso todos los beneficios incluyendo la cuponera" (E-27).*

Por el lado contrario, los profesionales que indican que no tienen satisfacción sobre los beneficios adicionales refieren que se debe a que los beneficios brindados no son de su interés, no compatibilizan con sus condiciones de trabajo e ingresos económicos, y que también, se debe a que la empresa no le da importancia a este tipo de beneficios que es considerado como salario emocional.

*"Por ahora no tanto porque yo no los utilizo, pero sí si tuviera un poco más de dinero si lo utilizaría, hay algunos convenios que, si usa mi familia, pero para mí no" (E-25).*

*"No pude realizar el uso de todos los beneficios porque tenía mucha carga" (E-26).*

*"Creo que hay mucho por mejorar, la empresa está pasando por situaciones complicadas por finanzas, me gustaría volver al trabajo híbrido" (E-27).*

Sobre el salario emocional se define como el "conjunto de beneficios intangibles que entrega la empresa a sus trabajadores en forma de refuerzo para la remuneración económica, se implementa con el objetivo de complementar el sueldo tradicional a través de compensaciones no económicas, y finalmente para generar en los trabajadores fidelidad y compromiso hacia la organización" (Montalvo, 2018, p.27; citado por Rubio-Ávila y otros, 2020).

Actualmente, las empresas agregan beneficios adicionales para sus trabajadores en forma de otorgar salario emocional, lo cual va a favorecer a la retención del talento y disminución de su rotación, de esa forma se evitan pérdidas económicas para la empresa, por ejemplo: proceso de selección, capacitación de nuevo personal, entre otros.

Se considera la satisfacción de los beneficios adicionales como el disfrute y goce de estos servicios por el trabajador social, pero va a depender de sus necesidades e intereses,

asimismo si su cargo y funciones le permiten el disfrute de los beneficios; de igual forma, si los beneficios suman a los objetivos personales y profesionales del trabajador social, y también si incluyen a su entorno familiar.

Es importante que las empresas consideren los beneficios adicionales para sus trabajadores (siempre que conozcan sobre sus intereses y necesidades), no solo por la fidelización de los trabajadores, sino también para que se promuevan las relaciones laborales saludables, donde tanto empleador y trabajador se retribuyan de forma justa.

#### **4.1.6.2. Contribución de la empresa al crecimiento profesional**

Las entrevistas nos dan como resultado que lo más resaltante para los trabajadores en relación a su desarrollo profesional, es la experiencia laboral alcanzada en el sector privado, lo cual comprende el perfeccionamiento del desarrollo de funciones y habilidades, adquisición de conocimientos sobre las áreas de Recursos Humanos, el cumplimiento de retos profesionales, y el manejo y trato a trabajadores/clientes, entre otros.

*"esta empresa particularmente me ayudo en cuanto el crecimiento de mis conocimientos, el manejo de los trabajadores, los casos que se presentan, entonces me han ayudado a tener ese manejo que antes no tenía, y que posteriormente me va a ayudar" (E-25).*

*"En general la oportunidad ya de desempeñarme en función de analista, ósea este ha sido un reto nuevo para mi carrera, para mi desarrollo profesional, debido a que integra no solamente las labores de asistente social, sino entra a un tema más corporativo a nivel ya de planes de trabajo" (E-27).*

*"he estado 4 años en esta empresa y he realizado línea de carrera y llega un punto en donde creo que he podido aprender todo lo posible, yo rescato eso" (E-25).*

Asimismo, se concluye que cuanto más tiempo tengan de experiencia en este sector y dependiendo del cargo que desempeñen, los profesionales van a desarrollar habilidades blandas y comunicación asertiva. Además, infieren que su crecimiento profesional está ligado a los beneficios que otorgue la empresa tanto en horarios flexibles como en descuentos con instituciones educativas para que los trabajadores sociales puedan avanzar en el aspecto académico y lograr sus metas profesionales. Este aspecto también va a incluir la línea de carrera, el aumento de sueldo y retos profesionales.

*"el año pasado estuve en sector minero régimen atípico y es muy complejo, el tema de crecer profesionalmente es complicado, no podía estudiar, te sientes muy estancado, entonces es muy complicado porque tienes que prepararte. Ahora puedo seguir laborando y llevo el diplomado, la verdad que me siento muy cómoda y creo que eso también contribuye al crecimiento profesional porque si no te capacitas no estudias te quedas en el puesto, con el sueldo que tiene y no puedes acceder a otros puestos" (E-26).*

Sobre las expectativas de los trabajadores sociales, Lima (2007) mencionada que el contexto social siempre está cambiando, por lo que los profesionales de Trabajo Social deben asimilarse a las nuevas necesidades sociales, por ejemplo, en métodos, funciones y objetivos; además su desempeño profesional se enfrenta a grandes retos, existe una carencia de adaptación tanto de la formación como ejercicio profesional para atender a las nuevas necesidades en el espacio laboral donde se desempeñe. También indica que los cambios tecnológicos son relevantes en la organización económica lo que significa que es crucial para la productividad, competitividad y trabajo. Es por eso que, se deben tomar en cuenta estándares y retos profesionales pertinentes, procedimientos simples, validando herramientas propias del trabajo social, exigiendo la evaluación de la calidad de los servicios, y en ello se involucra el ámbito académico, porque se lleva a cabo desde la formación e investigación.

Actualmente, cuando un profesional solicita un trabajo en una empresa no solo evalúa su decisión en base al salario que va a percibir, sino también va a considerar como este empleo y empresa van a sumar a sus objetivos profesionales, esto incluye la flexibilidad de la empresa para lograr que el trabajador se capacite y también la iniciativa de estar empresa para capacitar al trabajador. Si bien es cierto, al ingresar a un trabajo se gana experiencia laboral considerando el puesto y las funciones designadas; no obstante, los profesionales ya no se limitan a eso, sino también a su educación constante, es ahí donde la empresa decide ser participe o no de este crecimiento. Un ejemplo común sobre el crecimiento profesional es la línea de carrera, donde la empresa brinda un plan de crecimiento profesional que va a tener el trabajador, en función de su desempeño.

Por ejemplo, la Teoría del Capital Humano indica lo importante que es para una persona invertir en su formación profesional y educativa, y en un futuro se obtenga mejores oportunidades laborales y por tanto mejores salarios, lo cual le traerá como resultado una mejora calidad de vida. En relación con eso, la contribución de una empresa al



crecimiento profesional del trabajador social es de gran prioridad, porque van a permitirle mejorar sus capacidades, aportar a su experiencia profesional, entre otros.

En ese sentido, el aporte de la empresa al crecimiento profesional del trabajador es relevante en la actualidad, pues va a significar un factor decisivo para el ingreso y/o permanencia del trabajador social en la empresa. El cómo la empresa contribuya a este tipo de crecimiento, solo va a depender de la misma empresa. Por otro lado, aún hay profesionales que solo consideran el salario económico para el ingreso a una empresa, pero esto deviene por una necesidad económica.

#### **4.1.6.3. Contribución de la empresa al desarrollo personal**

Sobre el crecimiento personal del trabajador otorgado por la empresa, se puede notar una mayor prevalencia de opiniones sobre contribuciones como el desarrollo de habilidades blandas, el trabajo en equipo y liderazgo de los profesionales. También se refiere al mayor desenvolvimiento del profesional sobre los niveles comunicativos, y la toma de decisiones, lo mencionado es en referencia al desarrollo de las habilidades blandas.

Asimismo, se han referido a la seguridad que su trabajo les ha proveído, es decir, estabilidad laboral y seguridad emocional. Se puede notar entre los entrevistados, que perciben un avance en su persona, desde que ingresaron a la empresa a como se encuentran actualmente; en su autoevaluación consideran que han tenido un crecimiento profesional fructífero.

*"Obviamente ha hecho que me desenvuelva comunicativamente, ahora aprendí de esta experiencia" (E-27).*

*"He desarrollado mucho el liderazgo, además me ha permitido llevar un MBA y por eso aspiro a un mejor puesto en mi trabajo" (E-25).*

*"El manejo de paciencia porque es difícil abastecerse por más que somos 4 dentro del área" (E-25).*

Las habilidades blandas se basan en la capacidad de poder comunicarse, de mantener un trabajo corporativo, capacidad de adaptación, empatía, pro-actividad, auto conocerse y ser flexible. Actualmente, la educación ha tomado un giro impresionante, al punto en el que las habilidades blandas son parte importante de ella, y también son adaptadas en el ámbito laboral y la vida diaria; es aquí donde resalta el interés para el desarrollo de valores transversales y el conocimiento.

Del mismo modo, las habilidades blandas tienen una influencia directa al comportamiento de las personas, su interacción social, capacidad de liderazgo y el manejo de emociones. En el aspecto laboral, se encuentran habilidades blandas como: Liderazgo, comunicación y colaboración, capacidad de análisis, capacidad resolutiva y responsabilidad, el comportamiento, papel y contribución a la sociedad, confluencia de culturas, capacidad de organizarse, capacidad de relacionarse con las personas, el poder controlarse uno mismo y ser eficiente en el lugar de trabajo.

Por ejemplo, la Teoría del Reconocimiento señala que el espacio laboral a través de los niveles de reconocimiento permite el disfrute de la libertad, la autonomía personal y la oportunidad de realización personal; es por ello que el trabajo atribuye al desarrollo personal del trabajador, y facilita la relación con su entorno social, además puede proveer al desenvolvimiento de sus habilidades sociales y blandas. En gran parte, ello depende de la empresa, del como plantee sumar al trabajador social y como este lo maneje para su propio beneficio.

Sobre la contribución al desarrollo personal del trabajador desde el lugar de trabajo, es decir, la empresa, a raíz de la experiencia laboral y aspectos propios de la empresa, se ha logrado la implementación de las habilidades blandas en el trabajador. Ya sea por el manejo de situaciones, trato con personas, comunicación asertiva, liderazgo, seguridad, entre otros. La empresa ha podido contribuir a este tipo de habilidades desde los retos brindados a sus trabajadores, las funciones/actividades desempeñadas. De igual forma, eso dependerá de la carga laboral del trabajador como del clima laboral.

#### **4.1.6.4. Restricciones en la vida personal del TS**

Dentro del desarrollo de funciones y responsabilidades de un trabajo, van a existir aspectos que no resulten beneficios, y más bien pueden ser vistos como un costo de oportunidad, los cuales se dan debido a la carga laboral, el trabajo híbrido y las condiciones de trabajo. En su mayoría, las opiniones han demostrado que, si existen limitaciones como por ejemplo trabajar fuera del horario habitual, no compartir con la familia, no desconectarse del trabajo híbrido al 100%, vulnerar la alimentación y salud por cumplir con todo, poner en segundo plano los objetivos académicos porque el trabajo es absorbente, entre otros.

*"El hecho de desvincularme del trabajo, porque es como que el trabajo y la casa se fusionaron y desvincularme del trabajo, ósea apagar la laptop y tu mente desconectarla*

*al 100% es difícil porque lo tienes ahí y a veces tú te sientas a ver una película y dices oye de repente podría aprovechar ese tiempo para dar ese correo redactar ese informe o investigar ese tema y tienes que decir no estoy en mi casa sí y es un tiempo libre para mí no es un tiempo para la empresa" (E-25).*

*"La buena alimentación, mis horas de sueño, lo que pasa es que en mina trabajan 14X7, entran a trabajar desde las 4:00 am de la mañana, entonces el celular de la empresa teníamos que llevarnos los sábado y domingo, y lunes a viernes toda la noche porque ante una emergencia, tenías que contestar el teléfono porque los administradores o residentes o hasta las TS de la de mina te llamaban por un incidente, y bueno era parte del trabajo, nosotros les decíamos cualquier cosa escríbenos, también en el tema académico porque el tiempo no me daba" (E-26).*

*"No participar en actividades de cumpleaños, a veces los horarios no se pueden manejar como uno quiere, esas fechas pueden caer justo cuando estás trabajando, en día de semana y no da el tiempo para compartir con mi familia. La empresa no es tan flexible en eso, lo podría pedir, pero siempre que sea algo importante, y tampoco que sea tan repetida las ocasiones o permisos" (E-26).*

De lo mencionado, es posible que la empresa puede implementar estrategias para poder abordar las limitaciones que los profesionales presentan, en su mayoría están relacionadas a las condiciones de trabajo (carga laboral, trabajo fuera de horario, seguir trabajando en vacaciones, trabajo híbrido). Esto va a impactar de forma negativa en el trabajador, afectando su salud y el disfrute de tiempo de calidad con su familia.

#### **4.1.6.5.Desenlace sobre las contribuciones al desarrollo personal y profesional**

Sobre las contribuciones al desarrollo profesional y personal, en base a las opiniones se concluye que los trabajadores consideran que se vieron beneficiados en ambos aspectos al trabajar en empresa. De esa manera, los trabajadores valoran los aportes que les brinda la empresa en el desempeño y actividad laboral, el cual contribuye a ambos aspectos.

*E (27) comento "Si, creo que en ambos me ha hecho sentir muy segura y aprendí a manejar situaciones complicadas, con los colaboradores y compañeros de trabajo. Aprendes a tratarlas y manejar situaciones. En lo profesional, siempre aprendo, no todo siempre es igual, y siempre veo aprendizaje no siempre se hace lo mismo".*

*E (25) menciona que "Sí yo considero que sí, desde la entrevista me dio las facilidades, los beneficios y hasta hoy he podido corroborarlo. No ha habido bajas expectativas ni falsas propuestas que se plantean, considero que, si a nivel de ambos aspectos he visto de manera positiva, he crecido y hasta entré a estudiar, con mi jefa tengo facilidades".*

Es importante resaltar lo que nos indica el enfoque económico del bienestar, el cual indica que el bienestar es objetivo y subjetivo, y no puede cuantificarse en términos monetarios. En ese sentido, aunque en el entorno de trabajo se presten servicios de las personas a la empresa por la remuneración económica, actualmente las personas también van a considerar otros aspectos que corresponden al bienestar laboral. Quiere decir, que las personas consideran su estado de bienestar laboral no solo por su sueldo, sino también por lo "adicional" que puede otorgarle la empresa en forma de beneficios a su día a día, o sus metas personales y profesionales, entre otros.

Para que un profesional considere que la empresa donde labora le ha contribuido a su crecimiento profesional y desarrollo personal, es porque han logrado encontrar un balance entre ambos aspectos. Si bien han existido limitaciones, lo profesionales rescatan mucho más las contribuciones de la empresa, que las limitaciones, ya que estos pueden mejorar con estrategias e iniciativas de la empresa.

#### **4.1.7. Nivel de satisfacción en relación a los roles, funciones y tareas que desempeña**

En esta parte de la investigación, se busca conocer cuáles son las funciones, roles y actividades del trabajador social, así como también, si les resulta difícil alguna función, su satisfacción, y si hubiera alguna que no le gusta realizar.

##### **4.1.7.1. Principales roles y funciones del profesional**

Considerando que los profesionales entrevistados tienen puestos designados como asistentes, analistas y coordinadores, a raíz de la mayoría de opiniones se concluye que las principales funciones, roles y actividades son de tipo operativas, administrativas, de campo, de análisis y estratégicas: gestión de prestaciones económicas, recupero de subsidios, gestión de descansos médicos, ejecución de actividades del programa y plan de bienestar, gestión de seguros SCTR y Vida Ley, afiliaciones a Essalud, realización de informes sociales, visita domiciliarias, elaboración de programas de bienestar social, evaluación de préstamos por contingencia, la evaluación de beneficios, así como la adquisición de convenios corporativos.

*"Netamente el recuperó de subsidios, el consolidado el tema de los casos médicos, los indicadores que también manejamos que va para gerencia de cuando se recuperaba mensualmente, también manejamos el tema de accidentes de trabajo, acompañamiento, los préstamos, se realiza informes sociales, visitas domiciliarias, elaboración del plan anual de bienestar. Al tema de vacaciones también lo doy soporte también doy capacitaciones sobre bienestar al personal nuevo que es prácticamente casi todas las semanas" (E-26).*

*"Como coordinadora es hacer el seguimiento, control y monitoreo a todo el plan de bienestar de la compañía, plan de bienestar y responsabilidad social corporativo, evaluación de clima organizacional, evaluación de desempeño y revisión de talento, también veo las partes de seguridad y en salud en el trabajo y también me encargo del monitoreo del seguimiento del plan de trabajo operativo de las trabajadoras sociales en los sectores mineros y todo lo que viene a ser beneficios para mi personal. Veo 4 pilares: responsabilidad social corporativa, apoyo con comunidades y salud preventiva, tengo programas de salud, salud mental y salud física, la línea de reconocimiento e integración, a nivel administrativo, también buscamos el reconocimiento de nuestro personal por el uso de nuestros valores, y aquí lo que necesitamos es ciertos programas de acompañamiento a la familia, lo que viene a hacer donativos, préstamos de contacto con la familia" (E-27).*

Sobre las funciones, roles y actividades del trabajador social (Cruzado & Flores, 2018), refieren que son: administración/gestión de las pólizas de Seguro como EsSalud la EPS, SCTR, Vida Ley, entre otros. También, encabezar y supervisar la organización y ejecución de actividades de integración, gestión y bienestar; establecer propuestas sobre la prevención de la salud y bienestar del trabajador y su familia; realizar informes sociales, manejar indicadores de subsidios, elaborar la memoria anual del área, realizar actividades como elaborar informes y reportes de las competencias, del Trabajo Social. Indicando que el profesional de Trabajo Social en una empresa es el profesional que promueve el bienestar de trabajadores y familiares, así como, respetar y hacer cumplir las políticas de la empresa.

Cruzado & Flores (2018) refieren que los profesionales de Trabajo Social en empresa tienen un rol de impulsador y agente de cambio que se encarga de facilitar un clima de confianza, eficiencia y armonía en la empresa; y de brindar soluciones a los conflictos

dados en el espacio de trabajo. Además, el trabajador/a social se encuentra en el área de Bienestar, Capital/ Gestión Humana, Recursos Humanos, entre otros.

De igual forma, las funciones, roles y actividades van a depender del organigrama de la empresa, dependiendo de ello se le puede adicionar o restar funciones y responsabilidades a los profesionales. Se demuestra que algunas profesionales deben apoyar y/o asumir en áreas completamente distintas a la suya, como el área de comunicaciones y nómina.

*"...También éramos el área de imagen de comunicaciones, aparte de las capacitaciones, saludos corporativos, comunicados de convenios, el tema de hostigamiento laboral" (E-25).*

En ese sentido, las funciones van a estar ligadas al cargo designado y al organigrama de la empresa, también se tomará en cuenta al área donde pertenece el trabajador social. Las funciones se componen de actividades operativas y administrativas, no todas incluyen el trabajo de campo como el acercamiento y contacto directo con el trabajador. Además, en el sector privado se les brinda mayor importancia a las funciones administrativas o de oficina, no es usual que se realice trabajo de campo. Por último, el presupuesto designado al área de Gestión Humana o Recursos Humanos va a determinar si el trabajador social realiza funciones que no le corresponde de acuerdo a su cargo, por lo cual deberá brindar apoyo a diferentes áreas de acuerdo a las necesidades en la empresa. Esta situación no se transmite de manera honesta durante la etapa de selección del trabajador social.

#### **4.1.7.2. Dificultades en el desarrollo de sus funciones**

Dentro de las funciones de los/as trabajadores/as sociales se presentaron dificultades como: el trabajo tedioso con proveedores debido a que el procedimiento es burocrático en la empresa, la alta rotación de personal debido a que dificulta y aumenta el trabajo operativo, el poco acercamiento y trato directo con el trabajador, el trabajo operativo demanda mucho tiempo, actividades sin presupuesto designado, inexistencia de procedimientos para algunas tareas, poco personal para abastecer todas las actividades, la gestión con Essalud para el recupero de subsidios es tedioso porque demanda mucho tiempo. Este tipo de dificultades están relacionadas directamente con las condiciones y términos de trabajo, la modalidad, y también con la interacción a los trabajadores.

*"tenemos una alta rotación de personal, 140% de rotación, enorme si tengo que registrar todo de vida ley, el tema operativo se retrasa mucho y ahorita estamos abriendo en provincias y a veces muy difícil llegar a ellos este de manera presencial" (E-26).*

*"Si, en cada actividad que se realizaba a veces se tenían pues dificultades, a nosotros no nos asignaba por un presupuesto destinado para las actividades, entonces dificultades teníamos en el tema de que cualquier actividad que se tenía, todo dependía de que nuestro gerente nos lo prueben; había planes que no aceptaban, otros que sí, pero con reducción de presupuesto" (E-25).*

Cruzado & Flores (2018) indican que las dificultades o limitaciones se originan de la escasa información pertinente para el desarrollo de sus actividades, esto se debe a que no se comparte la información con el trabajador social y solo se maneja con gerentes/jefes. Sobre su investigación, encontraron que 52% de trabajadores social, tenían no conocían las tecnologías de información y comunicación (TICS), las cuales ayudan a recuperar, guardar, gestionar y socializar datos a través de medios virtuales y automáticos para mejorar el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación; también encontraron que el rol constante del profesional de Trabajo Social, se centralizan en los programas y/o proyectos, por lo cual el 35%, se considera ejecutora y por ello, no pueden realizar las programaciones o actividades propias del área. También se verifico que otra dificultad es el poco presupuesto de los programas en el 10%; y el desconocimiento de los métodos y técnicas de intervención profesional, en un 3%.

En la investigación, ningún trabajador social indico que sistematizan su trabajo como primera prioridad; de igual forma se encontró en un 14% que tienen una alta demanda en elaborar informes, visitas domiciliarias y entrevistas, y eso les quita mucho tiempo. Finalmente, se concluye que hay una deficiente política institucional que prioriza las funciones administrativas y asistenciales, las que se componen de la planificación de programas y/o proyectos centralizados y promueven el desconocimiento de las TICS.

En ese sentido, las funciones, actividades y roles que tengan mayor dificultad van a ser las operativas y administrativas, las cuales representen un trabajo de oficina, pero no son consideradas como funciones estratégicas o de análisis. Además, estas van significar el poco acercamiento con el trabajador lo cual margina la esencia de su labor como trabajador social; también se toma en cuenta que las dificultades en las actividades se dan por el nulo o poco presupuesto designado al área.

#### **4.1.7.3. Actividades y funciones satisfactorias**

Se puede notar una mayor prevalencia de opiniones, donde el contacto con el colaborador y su incidencia significa mayor satisfacción sobre las funciones del trabajador. Las cuales están compuestas por el trabajo de campo, la organización de eventos, la planificación de programas y proyectos; coordinaciones y gestiones con otras empresas, liderar el área, recupero de subsidios, darle seguimiento a un caso social, registro de descansos médicos, y promover actividades interesantes para colaboradores. Este tipo de actividades y funciones son más de tipo estratégicas, operativas y asistenciales.

*"A mí me gusta mucho la parte de planificación de programas de proyectos, todo el proceso de gestión de proyectos me gusta mucho el levantamiento de información, la elaboración del plan, asignar presupuesto a cada parte del proyecto, la presentación a los líderes más la aprobación y ejecución. Se maneja de manera anual, yo presento una propuesta anual que luego voy trabajando en tareas pequeñas durante todo el año" (E-26).*

No obstante, ha habido pocas opiniones que han referido que no encuentran funciones satisfactorias, ello debido a las preferencias profesionales del trabajador social, a las funciones que le dan más relevancia y que talvez no desempeñan en su trabajo actual.

*"por mi parte no encuentro aún algo que sea totalmente satisfactorio el tema de quizás ayudar a las personas con los subsidios o solucionar un tema personal, siento que aún no hay una función netamente a merecer por lo que hemos estudiado. Yo creo que si me satisficiera la Responsabilidad Social" (E-24).*

Sobre la satisfacción de las funciones desempeñadas por un profesional, Saavedra & Delgado (2020) señalan que se emparenta a la satisfacción laboral en general, porque tiene que ver con el cómo se siente el trabajador en su ambiente de trabajo, esto se vería afectado por las bajas remuneraciones, los ambientes de trabajo inadecuados y el liderazgo deficiente.

Es por ello, que las funciones satisfactorias del profesional van a depender a sus intereses profesionales, y como perciban la utilidad de cada una de sus funciones. Puede haber profesionales que solo se interesen por el trabajo administrativo, y otros por el trabajo de



campo; no obstante, el contacto directo con el trabajador es lo que le dan mayor relevancia, y estas se componen de orientaciones, acompañamiento, gestiones, entre otros que implique su labor con el mismo trabajador.

#### **4.1.7.4. Actividades y funciones difíciles**

Las actividades y funciones más difíciles identificadas por los profesionales son diferentes para cada uno de ellos, por ejemplo, las funciones más difíciles son: el manejo de casos sociales complicados, funciones operativas que demandan mucho tiempo, la gestión de subsidios, apoyo a otras áreas sin conocimiento previo, gestión de eventos para la empresa, y procedimientos burocráticos.

*"considero más tediosos de hacer este los subsidios a veces no dependen mucho de nosotros y también burocrático, toma bastante en nuestro tiempo" (E-26).*

*"Consideró que cuando hay accidentes porque como te había mencionado anteriormente el accidente pasa en la mina y cuando pasa ahí, yo estoy en Lima y entonces no pudo tener una comunicación directa con el trabajador ni visitarlo en la clínica donde está" (E-24).*

*"Subsidios, considero que hay que saber mucho, tener mucha paciencia con el seguro más que nada porque es gestión y el tema de gestión aquí en el país es bien engorrosa, pero también la implementación de algún programa, porque es cambiar la mentalidad de una persona que de repente lo ve como un gasto, pero no va por ese lado si no es un tema de inversión de repente para reducción de ausentismo, mayor productividad. Los descansos son abrumadores y podemos ingresar al mes 20 expedientes y es pesado porque es contar la información, hacer la validación hacer el seguimiento, y es bien cansado" (E-24).*

De ello se infiere que las funciones y actividades difíciles están acorde al desinterés de los profesionales, aquellos donde no encuentran satisfacción. Asimismo, va a estar relacionado a las funciones que demandan mucho tiempo, y no implican un análisis, más bien algo operativo y repetitivo.

#### **4.1.7.5. Funciones, roles y actividades satisfactorias y no satisfactorias**

De las opiniones brindadas, en su mayoría tienen funciones que los satisface y que no los satisface. Muy pocas han referido que todas sus funciones les satisface. Entre las funciones que los satisface están: orientar al personal, atender casos sociales, realizar

eventos, gestionar subsidios, designar tareas y organizar el área, elaborar proyectos y programas, gestionar convenios, realizar actividades que estén enfocadas al trabajador, realizar seguimiento de salud y elaborar el plan de bienestar.

Sobre las funciones que no les satisface, están: realizar y gestionar subsidios, hacer trámites para los préstamos, actividades operativas, elaborar y llevar documentos que no son del área, realizar seguimientos de tipo administrativos, y apoyo a otras áreas.

*E (24) indico "Me gusta orientar al personal, cuando me llaman sobre seguros, para inscripciones, me gusta hacer capacitaciones, sobre beneficios sociales. Las que no me gusta, me dan sueño, pero no es que me desagrade hacerlo son cálculos de subsidios, armando expedientes, es algo repetitivo. También me desagrada acercarme a las OSPEs para presentar expedientes, cuando antes se podía hacer por correo de manera virtual, eso es lo que creo que también nos limita".*

*Mientras que E (25) "De manera general, realizar lo que son trámites de subsidio, gestiones con empresas me satisface. Lo que no me satisface, son los casos de accidente de trabajo porque te estresa demasiado y también el apoyo en caso de fallecimiento de un trabajador".*

*Y E (26) comento que "Las que me satisfacen son las de acercamiento al trabajador, las que son de campo y puedo relacionarme directamente con ellos. Pero sobre las funciones que no me satisfacen, no podría decir una, porque creo que todas me gustan".*

Las funciones y actividades que son determinadas como satisfactorias o insatisfactorias dependen de la dificultad que tenga el profesional de Trabajo Social, así como también, si consideran o no, que una determinada función corresponde a su cargo e incluso a la profesión que han estudiado, y está acorde a sus expectativas en el ámbito laboral y profesional.

#### **4.1.7.6. Funciones, roles y actividades que son competencias del Trabajo Social**

De acuerdo a las opiniones brindadas en su mayoría plantean que no todas las funciones que realizan son parte o competencia del trabajo social, incluso haciendo una comparación se llegó a la conclusión que, de 10 funciones, solo 07 son competencias del Trabajo Social. Por ejemplo, en el caso del recupero y gestión de subsidios, en su mayoría consideran que no es una función imprescindible en el Trabajo Social ya que cualquier persona que se capacite sobre el tema pueda realizar ese tipo de actividad. No obstante,

se considera que realizar una evaluación de caso social, elaborar un programa o proyecto, e incluso una sistematización, si corresponde al Trabajo Social.

De igual forma, hay profesionales que indican que la gestión de subsidios sí corresponde como competencia del Trabajo Social debido a que está incluido al seguimiento de salud del trabajador, y de esa manera se le apoya. También, se infiere que hay funciones que no corresponden al Trabajo Social debido a que se realizan en forma de apoyo a otras áreas, o son funciones asistencialistas y de soporte.

*"No, pero veo que en la empresa privada es así. Las funciones administrativas son como que tramites que tienes que realizar, lo podría hacer otra persona, si conociera o si llevara un curso. Orientar también lo puede hacer otra persona, en cambio, una sistematización, crear un programa, no podría hacerlo cualquier otra persona que haya llevado un curso de proyectos, objetivos, que tienes que cumplir resultados" (E-24).*

*"No todas, pero si la mayoría. Hay que tomar en cuenta que en empresas las funciones ya están designadas. Por ejemplo, subsidios es algo que no debería estar a nuestro cargo" (E-26).*

En ese sentido, si las funciones del Trabajo Social en empresas corresponden realmente como competencia del Trabajo Social, va a estar determinada por la percepción del trabajador social sobre cada una de sus funciones. De igual forma, se mantiene una postura general por parte de los profesionales entrevistados, quienes indican en su mayoría que solo el 70% de las funciones que desempeñan son propias del Trabajo Social. Lo que nos conlleva a concluir que el resto de funciones no consideradas como parte del Trabajo Social (30%) se han ido estableciendo y normalizando por parte de las instituciones del sector privado, pero también por parte de los mismo profesionales de Trabajo Social quienes no levantaron su voz ante este tipo imposiciones y solo aceptaron tales atribuciones al campo laboral del Trabajo Social en empresa; por lo que resulta complejo y difícil modificar esas funciones que para la mayoría de las empresas corresponden al trabajador social de manera definitiva.

#### **4.1.8. Clima laboral en el desempeño de las funciones, roles y tareas**

##### **4.1.8.1. Clima Laboral**

Sobre el concepto del clima laboral, en su mayoría se va a determinar como un espacio laboral seguro, respetuoso y armonioso, la forma en cómo se relacionan los compañeros

de trabajo sin importar la jerarquía en favor del cumplimiento de objetivos, tener una comunicación asertiva, buen desenvolvimiento del trabajador; y satisfacción y bienestar de empleados en el espacio de trabajo.

*"es el espacio donde todos los trabajadores en su lugar de trabajo se sientan como que quieren realizar de verdad esas funciones que realizan, que no sientan la dejadez de hoy día me toca ir a trabajar, que se sientan motivados y a gusto en el lugar de trabajo, que no te menosprecien o griten" (E-26).*

*"Es el entorno de trabajo en el cual tú te ves inmerso, es digamos la calidad de las personas, es el trato de las personas con jerarquía y tu compañero de trabajo, es como uno se relaciona en el ambiente de trabajo" (E-25).*

El clima laboral, proviene del conjunto de factores materiales y psicosociales, los cuales influyen en las acciones y responsabilidades de los empleados del equipo de trabajo (García, 2009). Asimismo, alimenta los procedimientos que influyen el comportamiento organizacional y permitirá la propuesta de planes de superación, para cambiar las condiciones y comportamientos de los involucrados, a través del perfeccionamiento con el fin de mejorar el grado de motivación y desempeño profesional, canalizando en diversas acciones, el cómo las personas vinculadas planteen reformas de superación y mejorías (Soto. E, 2007).

En ese sentido, en la mayoría de los profesionales entrevistados manejan un concepto integral sobre el Clima Laboral.

#### **4.1.8.2.Clima Laboral en la empresa**

En la mayoría de opiniones se ha identificado que el clima laboral del profesional es bueno, se menciona que existe un grato ambiente y comunicación entre los compañeros de trabajo y las cabezas de la empresa, asimismo que no se ha presentado inconvenientes entre los compañeros de trabajo, hay trabajo en equipo, hay buen humor y compatibilidad con los compañeros de trabajo, el espacio laboral es cómodo a pesar de la carga laboral, prevalecen los pilares y valores de la empresa.

*"Tengo mucha suerte que lo hace muy fácil aquí mi clima laboral es muy bueno es un clima bastante joven actualmente yo ya tengo ahí una mejor amiga que la he conocido y pues sí se ha vuelto muy cercana a mí entonces sí considero que el clima es muy dinámico*

*también muy comprometido con el trabajo con la responsabilidad que podamos tener, y es algo que rescato mucho de esa empresa y de este sector" (E-26).*

Por otro lado, los profesionales que indicaron que no tienen un buen clima laboral o el clima laboral fue malo se dio debido a la transición de funciones y organigrama de la empresa, dónde se cambiaron de funciones y jefaturas, asimismo se refiere que no existía compañerismo y las jefaturas siempre buscaban culpables, también que entre los diferentes compañeros de trabajo y áreas no existía comunicación o compatibilidad. De igual forma, se mencionó que el clima laboral tenía mucho que ver con el trato con el jefe inmediato, en algunos casos no tenía flexibilidad y no buscaban soluciones, o tenían un carácter bastante difícil.

*E (27) indico que "Antes de toda la transición, era muy bueno, pero de ahí últimamente era un poco de tensión y todo ya el clima no era tan bueno como era antes. Ya no teníamos una jefa de Bienestar, sino un gestor que no sabe nada de bienestar yo también iba a aprender, pero igual no comprendía del todo, el clima disminuyo".*

Se puede concluir que el clima laboral va a depender de la comunicación entre compañeros de trabajo, el trabajo cooperativo, y trato directo con jefaturas. En caso que algunos de estos no se desarrollen de forma adecuada, es probable que afecte el clima laboral del profesional.

#### **4.1.8.3.Relación de las funciones laborales y el clima laboral**

En relación a las opiniones brindadas, se refiere que no todas las funciones designadas están acorde a la estabilidad del clima laboral. No obstante, son pocas las opiniones en donde el clima laboral del profesional se haya visto afectado por la función desempeñada; por ejemplo, los profesionales manifiestan que les molesta realizar algunas funciones, pero ello no implica que su clima laboral se vea afectado, en su mayoría este tipo de funciones que no les gusta o satisface son las funciones operativas, que demandan tiempo o que son repetitivas, incluso si las funciones no están acorde al cargo por el cual fue contratado.

Por otro lado, en su mayoría los profesionales mencionan que ninguna de las funciones que desempeñan desestabiliza su clima laboral, si bien es cierto pueden presentar dificultades en el desarrollo de sus funciones, por ejemplo, reembolso de subsidios en Essalud, seguimiento de casos médicos prolongados, entre otros, pero en su mayoría

refieren que no consideran que su clima laboral se desestabilice por sus funciones. Incluso consideran que sus funciones contribuyen a su clima laboral porque les satisface realizarlos, sienten armonía o lo ven como aprendizaje de sus funciones, los cuales no implica estrés que pueda afectar su clima laboral.

*E (26) comentario: "Siento armonía, ósea estaré cargada pero no me hago yo sola o sea trabajamos mucho en equipo, entonces es un trabajo disciplinario de verdad así ellos también necesitan de mí y entre todos este nos apoyamos. Tenemos espacios que son círculos de confianza donde hablo con mi jefe directo con la gerente o un grupo y no todo tiene que ser laboral".*

Podemos concluir que el clima laboral en relación a las funciones desempeñadas por el trabajador social, se mantiene estable y no resulta negativo para los trabajadores sociales; también podemos enfatizar que el manejo de funciones del profesional de Trabajo Social para su cumplimiento y gestión, tiene que ver con el conocimiento sobre el área como tal del trabajador social, pero también, sobre el manejo de habilidades y emociones que devienen de las dificultades de las funciones, así como el desarrollo de funciones que no resultan satisfactorias.

#### **4.1.8.4. Relación entre compañeros de trabajo**

En tal caso, mayormente en los comentarios de los entrevistados se ha manifestado que sostienen una relación positiva con sus pares en el trabajo, incluso algunos de ellos han mencionado que han establecido una amistad con quien fue un(a) compañero(a) de trabajo. También reconocen que no todo es perfecto, que puede que existan diferencias entre las áreas por motivos de trabajo o incluso por lo complejo de la personalidad de cada uno de ellos; pero son capaces de resolverlo a través de la comunicación asertiva.

*Según E (25) "tengo bastante confianza con todos y también me considero una persona muy confiable me gusta hacer muchas bromas como para que no se sienta un ambiente tan tenso, obviamente hay también personalidades que son sería. De igual forma el trato tal cual como las demás para tener un ambiente más fluido, ahorita no siento que haya roces con alguien"*

De igual manera, han enfatizado en la importancia de tener un contacto directo con sus compañeros de trabajo, es decir, en un espacio físico de forma presencial. Ello contribuiría a la relación que existe entre compañeros de trabajo en una misma área, pero

quienes ahora se encuentra en trabajo remoto (solo 02 entrevistados) presentan esa limitación, e incluso refieren que no cumplen con su expectativa en el ámbito de “socialización”.

*Para E (27) "Mi relación es buena sin embargo por trabajar en remoto es muy breve, el espacio que tengo para interactuar es muy poco y siento de que es la primera vez que trabajo fue un remoto y eso impacta en cómo se están dando las relaciones con mis compañeros porque no los conozco como quisiera yo conocerlos porque son personas con las que interactúo todos los días entonces eso ya tiene que ver más con el trabajo remoto y con el clima pero sin duda está vinculada en algún en algún aspecto porque el hecho de estar en la oficina."*

Por otro lado, ha habido pocos comentarios indicando que su clima laboral no es bueno o como quisieran, y señalan al escaso liderazgo de sus jefaturas como principal culpable. También está emparentado al desarrollo de funciones de cada trabajador, al manejo de situaciones difíciles, como las crisis en el trabajo; y cómo afecta su respuesta ante las personas que participan en esta interacción en el espacio de trabajo.

*Para E (26) "había un problema lo que hacían era buscar culpables en lugar de buscar soluciones, con el resto de los compañeros de la empresa era igual, un poco hostil, tienen ese clima es lamentable, falta bastante desarrollar lo que es el tema del liderazgo".*

Es de importancia la relación entre los compañeros de trabajo que implique el trabajo en equipo, el trato íntegro y con dignidad entre pares, entre otros, lo cual aporta a su desarrollo humano integral tal como indica el Enfoque Psicosocial, ya que va a permitir y transmitir la valoración del ser humano en el espacio laboral.

En ese sentido, la relación entre compañeros de trabajo se verá afectada por la modalidad de trabajo, el manejo de situaciones difíciles, el liderazgo de las jefaturas, y la comunicación asertiva y habilidades blandas. También depende de la perspectiva del trabajador social en base a su círculo social donde está implicado el ámbito laboral, quiere decir, a su percepción sobre lo que significan sus compañeros de trabajo.

#### **4.1.8.5. Espacios de socialización entre los trabajadores**

Sobre los espacios de socialización, en su mayoría indicaron que no se incentiva de forma constante por la misma empresa para sus trabajadores, es decir, solo se realiza de forma tradicional en base a las fechas festivas. No obstante, hay empresas, aunque son pocas,

que implementan y crean este tipo de espacios de forma innovadora, tales como para celebrar la graduación de un trabajador, si un trabajador será mamá o papá, entre otros. Este tipo de iniciativas va a depender de la cultura y filosofía de la empresa, así como también del presupuesto que se otorgue para este tipo de actividades.

*Según E (25) “las actividades también de apoyo ósea por ejemplo si un colaborador se graduó tenemos que felicitarlo, tratamos de comunicar a todos que tal colaborador se graduó entonces felicitarlo. Si un colaborador es mamá o papá igualmente tratamos de que se entere y poderlo ayudar y felicitar en esta bonita etapa o sea tratamos de estar en cada momento del colaborador y podamos saberlo todo el equipo”.*

*E (27) menciona que “por ejemplo el año pasado tuvimos un evento de integración el primero que fue por los operarios, fue súper bonito ya la verdad y me gustó estar con los colaboradores, también tuvimos nuestro evento integración y otro evento de integración que también tuvimos es con GDH”.*

En su mayoría, los espacios de socialización nacen por iniciativa de cada trabajador o grupo de trabajadores, es decir, aprovechan los almuerzos, organizan after office, hacen deporte como fútbol y vóley, entre otros.

*Según E (27) “Bueno, organizamos salidas por la noche, quizás un almuerzo, dependiendo la sede, y son actividades que nacen de manera interna. La empresa nos da los espacios para hacer deporte, y ahí nosotros podemos recrear”.*

En ese sentido, los espacios de socialización sirven como interacción entre los compañeros de trabajo fuera del ámbito laboral, y depende de la empresa si estos se promueven o no para la asignación anual de un presupuesto. Además, este tipo de espacios, permite que los trabajadores puedan conocerse y tener mayor dinámica, lo cual puede facilitar el trabajo diario, entre gestiones y coordinaciones; establecer la confianza como equipo de trabajo.

#### **4.1.8.6. Dificultades y problemas en las relaciones entre trabajadores**

En base a lo indicado por los entrevistados, casi todos han comentado que han presentado problemas y dificultades en su relación con sus compañeros de trabajo; por ejemplo, mencionaban que las diferencias se daban debido a las formas de trabajo de cada área y escaso compañerismo al momento de necesitar de apoyo. Entonces, este tipo de dificultades nacen meramente en las interacciones dadas durante el cumplimiento de



funciones de cada trabajador. También, mencionaron que estas situaciones se daban con su jefe inmediato, debido al negligente manejo en situaciones de trabajo y su trato con el trabajador social; lo cual provoca inestabilidad en el mismo trabajador.

*Para E (27) “Yo creo que anteriormente sí me sentía muy mal incluso te comento que una vez lloré por mi jefa, era tanta la carga que yo sentía, y creo que era su forma de ser, incluso me llamaba fuera de fuera de la hora de trabajo. Cuando había un problema, era como qué tipo no buscaba solución, sino que era confrontarte. Incluso yo pensaba renunciar en diciembre a causa de ella porque yo no me sentía bien con la relación que tenía con ella. Finalmente, la solución fue que ella se fue no y se fue de repente o sea bueno fue un tema de estudio según como dice ella. Después de su salida, ya me he sentido mejor o sea todos me dicen te sentimos mucho más feliz”.*

Del mismo modo, han mencionado que las diferencias se han dado por no disponer de la capacidad para comunicar cualquier situación, es por ello que se han creado malos entendidos y, por tanto, escenarios incómodos y hostiles. Además, que la constante repercusión de estas situaciones provoca peleas o rencillas entre las áreas o compañeros de trabajo, lo cual provoca que el clima laboral y la productividad se afecte.

*E (26) indica que “Sí, yo creo que también eso por un tema de malos entendidos que se han dado, tienen diferentes personalidades, que llega a generar afección al clima, pero surgen más en lo laboral, igual luego se genera ahí cierto rencor cierta rencilla que es manejable, no es algo tan grave”.*

Entonces, es importante que todo trabajador tenga la capacidad y habilidad para saber comunicar comentarios o incluso quejas a otro compañero de trabajo; asimismo, comprender que el compañerismo y trabajo en equipo son pilares para mantener el clima laboral estable; y de esa manera se trabaje de acuerdo a los procesos y manteniendo la integridad de cada trabajador.

#### **4.1.8.7. Aspectos laborales que afectan el Clima Laboral**

Sobre los aspectos laborales que pueden afectar el clima laboral, los entrevistados indicaron que usualmente ha sido un problema la sobrecarga de trabajo, debido que en algunas empresas solo contrataran un trabajador social por cada 1000 trabajadores o incluso más, es por eso que los trabajadores sociales no se abastecen en sus responsabilidades; además es más perjudicial si se les atribuye funciones que en un inicio

no les correspondía y que no están acorde a su salario percibido. Asimismo, se hizo mención de la importancia de que cada trabajador y área maneje una comunicación respetuosa, clara y honesta.

*E (26) indica que “la sobrecarga laboral de funciones, por ejemplo, yo solicite su soporte y no me lo no me den, entonces sí considero que el tema de no respetar las funciones también podría afectar mi clima, que no se respete los acuerdos y va de la mano con el tema de compensar. Y, por último, el decir las cosas de manera asertiva, el tema de la actividad en equipo el tema de la comunicación”.*

En el caso de algunos entrevistados, comentaron que es de suma importancia para ellos que sus compañeros de trabajo, entre pares y jefaturas, demuestren respeto por su persona y por el trabajo brindado a la empresa; que ello atribuye en gran parte a su clima laboral. Y que, de no darse en la realidad, podrían hasta renunciar en caso de no solucionarse. Por otro lado, también se mencionó que su clima laboral, está acorde a los beneficios adicionales otorgados por la empresa.

*Según E (29) “Creo que afectaría tanto en el trato y si no me respetan como profesional, tener el mismo valor que los demás cargos. Aquí si me respetan y me dan mi lugar”.*

*"el tema de la flexibilidad si me quitarían la flexibilidad este creo que sí sería un problemita y que empiezan a ver como que separación entre el equipo los temas personales sobrepasen las relaciones laborales sobrecarga de trabajo (E-24).*

Tal como señala la Teoría del factor dual de Herzberg, la empresa puede producir satisfacción en sus trabajadores o de lo contrario, prevenirla a través de iniciativas como promover la interacción entre compañeros de trabajo, aumento de sueldos o incentivos, mantener o establecer condiciones adecuadas de trabajo, entre otras. Es decir, la empresa debe considerar que el aumento de salarios no es suficiente para contribuir a la motivación o clima laboral de su personal, sino más bien, preocuparse por las condiciones laborales que brinda, y que en particular cada de sus trabajadores valora más.

En ese sentido, los determinantes que afectarían el clima laboral del profesional de Trabajo Social serían la sobrecarga de trabajo, la escasa comunicación asertiva entre compañeros de trabajo, el bajo respeto mutuo, la poca valoración al trabajo del trabajador social, y la disminución de beneficios laborales.

#### **4.1.8.8. Aspectos laborales que potencian el Clima Laboral**

Para los trabajadores sociales entrevistados, una manera de mejorar su clima laboral es que la empresa aumente los espacios de socialización, adapte la modalidad de trabajo según las necesidades y funciones designadas; progreso y mejoramiento de cada área a cargo del trabajador y con el apoyo de la empresa; también mejorar las condiciones de trabajo, físicas como entre personas; y asegurar la seguridad e integridad de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones.

*E (24) comento que “mayores espacios de socialización en los programas, la modalidad de trabajo también es un poco difícil entonces proponer un programa sobre el clima laboral y cada área pueda compenetrarse con esas actividades”.*

*Para E (26) “El tema de clima en tema general, yo considero que el tema es que si una persona crece no es para desligarme funciones, porque si yo estoy creciendo estoy aprendiendo más. También va ligado al tema de lo que tú puedes enseñar de repente a la persona que puede entrar, tú puedes crecer y creo que en esa parte sería mejorarla para poder mejorar el tema de clima porque si bien es cierto nos llevamos muy bien, pero esas cositas como que pueden bajar el tema”.*

*Y según E (27) “Creo que mejorar las condiciones de trabajo, muy pocos profesionales irían hasta allá, también el cubrir los viáticos compensaría bastante. También recuerdo que existía la minería ilegal, y había enfrentamientos entre los ilegales y la empresa también se defendía. Entonces eso también ponía en riesgo la vida de los trabajadores, porque era enfrentamientos con armamentos; y se volvió bastante peligroso la zona”.*

Este tipo de mejoras como el acondicionamiento de la modalidad de trabajo, las condiciones de trabajo y la promoción de la seguridad e integridad del trabajador social son algunos aspectos que las empresas deben normalizar y garantizar a sus trabajadores, el cual no debe estar plasmado en un contrato, sino que debe ser reafirmado en cada una de sus acciones y medidas.

## Conclusiones

1. Los beneficios adicionales de las empresas donde los trabajadores sociales laboran, en su mayoría si los satisfacen siempre que compatibilicen con sus intereses, por ejemplo: cobertura al 100% de EPS, programas para la familia, beneficios en créditos hipotecarios, etc. Además, van a tomar en cuenta si los beneficios se extienden a sus familiares, y si sus ingresos económicos y carga laboral le permiten disfrutar de estos beneficios. Se comprobó que los beneficios adicionales contribuyen al bienestar laboral del trabajador social.
2. El crecimiento profesional del trabajador social se basa en mayor medida por su experiencia profesional en el sector privado; entonces mientras que el trabajador social considere que tiene más experiencia laboral, también considerara que su trabajo contribuye a su crecimiento profesional. También influye la accesibilidad que le otorga la empresa para poder desarrollar su educación, y los beneficios en instituciones educativas que le servirán en forma descuento económico.
3. Sobre el desarrollo personal, su contribución radica en el desarrollo de habilidad blandas, comunicación y estabilidad laboral en los trabajadores sociales, los cuales no solo son aplicados en su entorno laboral, sino también en sus círculos sociales. Por el contrario, las limitaciones en el desarrollo personal del trabajador social se originan por la carga laboral, el trabajo híbrido y las condiciones de trabajo, en cualquiera de estos casos el trabajador social pone en segundo plano sus objetivos académicos, el pasatiempo con su familia y carece de tiempo libre.
4. Las principales funciones, roles y actividades del trabajador social en el sector privado son de tipo operativas, administrativas, de campo, análisis y estratégico. Sobre las dificultades que se presentan se derivan a las funciones que son repetitivas, burocráticas y de procesos tardíos; asimismo, se concluyó que es dificultoso no disponer de presupuesto para las actividades o personal, y el poco acercamiento con el trabajador. Del lado opuesto, las actividades que son más satisfactorias son aquellas que facilitan el contacto con el colaborador, como actividades, eventos, programas, etc.
5. Sobre las funciones que son competencias del Trabajo Social, solo 07 de cada 10 funciones fueron consideradas como propias de la carrera profesional, y fueron instauradas de esa forma por su exclusividad frente a las otras 03 funciones. Las funciones del trabajador social en las empresas varían, pero no mucho, en su

mayoría las funciones ya fueron establecidas y designadas al trabajador social, sin importar si el 100% corresponde a su carrera profesional y sus competencias.

6. Tomando en consideración que no todas las funciones son consideradas como competencias del Trabajo Social; son pocos los trabajadores sociales quienes han indicado que su clima laboral se ha visto afectado por el desarrollo de sus funciones. Solo han indicado que han tenido dificultades sobre sus funciones, pero que no han representado la inestabilidad de su clima laboral; por el contrario, han concluido que mayormente disfrutaban de realizar sus funciones como trabajadoras sociales en empresa.
7. De forma general, el clima laboral de los trabajadores sociales en su mayoría es estable y bueno, es decir, mantienen una buena relación con sus compañeros de trabajo, existe complicitad y trabajo en equipo, el espacio laboral es adecuado, etc. No obstante, aquellos que indicaron que su clima laboral se vio afectado, es debido a la relación con sus jefaturas y a la modificación de funciones.  
Además, se argumentó la importancia de mantener un contacto directo con los compañeros de trabajo en un espacio físico, mantener la comunicación asertiva y habilidades blandas. En su mayoría han presentado dificultades y problemas entre compañeros de trabajo debido al escaso compañerismo y apoyo entre áreas, asimismo, por no poseer la habilidad de comunicarse para no crear malos entendidos y un ambiente hostil.
8. Los factores que afectan el clima laboral del trabajador social se compone de la sobrecarga laboral por las funciones que desempeñan y la cantidad de trabajadores que les corresponde atender. Asimismo, que el no respeto a su trabajo y persona por parte de sus compañeros o altos cargos afectaría su clima laboral; y la disminución de beneficios adicionales.
9. Los factores que potencia el clima laboral del trabajador social es la habilitación de los espacios de socialización para el contacto directo con los compañeros de trabajo, también la adaptación de la modalidad de trabajo tomando en cuenta las funciones que desempeña, y asegurar la seguridad e integridad de cada trabajador social.

## **Recomendaciones**

1. La empresa deberá implementar de manera periódica, cada 6 meses, una encuesta para conocer las necesidades e intereses del trabajador en una empresa, de esa manera se podrán implementar programas y actividades que contribuyan al trabajador y a su familia. De igual forma, es importante que sectoricen la encuesta por el tipo de trabajador, administrativo u operativo, en ese caso las preguntas van a variar, pero se podrá enfatizar en los beneficios del trabajador social. Asimismo, se sugiere que se realice cada seis meses, es decir, en enero y julio del año vigente, ya que la primera encuesta permitirá concretar y reafirmar las actividades que se van a realizar durante el año; y la segunda encuesta, permitirá que se elabore con mayor facilidad e información reciente, el Plan Anual de Bienestar, que es presentado usualmente desde agosto a noviembre del año predecesor, y que implica la asignación de presupuesto.
2. Establecer una encuesta de satisfacción y sugerencias trimensual de las actividades realizadas en base a los intereses y necesidades de los trabajadores del área de Gestión Humana o Recursos Humanos, entre ellos los trabajadores sociales. Esto va a permitir conocer si realmente las acciones de la empresa los(las) satisfacen; para ello es importante que exista seguimiento por parte de la jefatura del área mencionada.
3. Elaborar una check list sobre las habilidad y funciones que el trabajador social debe adquirir por rangos de tiempo. También debe existir claridad sobre el crecimiento profesional del trabajador social, y este se puede determinar en una Plan de Crecimiento Profesional, en donde el empleador refiere si existirá para el trabajador social una Línea de carrera y en base a que indicadores de desempeño será posible.
4. Es importante que las empresas revisen con cautela las funciones que va a designar al trabajador social no es dable que se desnaturalice el ejercicio profesional en el sector privado sin importar el tamaño de la empresa es importante que se respete y promueva las funciones que corresponden netamente al trabajador social es por ello que se recomienda el buen análisis a la hora de distribuir las funciones en diferentes áreas y jefaturas
5. Medir el clima laboral de forma anual en la empresa servirá para conocer la satisfacción del profesional y trabajador en su permanencia en la empresa, además

esta encuesta debe realizarse por cada área, de esa forma el resultado será mucho más aproximado a la realidad y no solo de forma general. Del mismo modo, sería recomendable conocer el clima laboral a través de una entrevista personal al trabajador que no ha obtenido un buen resultado de clima laboral para la empresa, en ese caso, el interés de la empresa sería mucho más profundo y visible.

## Referencia bibliográfica

- Acevedo, M., Montes, I., Vásquez, J., Villegas, M., & Brito, T. (2007). *CAPITAL HUMANO: UNA MIRADA DESDE LA EDUCACIÓN Y LA EXPERIENCIA LABORAL*. Medellín: Dirección de Investigación y Docencia Universidad EAFIT. Obtenido de <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/cuadernos-investigacion/article/download/1287/1166/4196>
- Águila, F. (2022). *Factores que afectan el bienestar laboral a través del modelo PERMA en la empresa PROSEGUR-2018*. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal. Obtenido de [https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6096/UNFV\\_FA\\_Aguila\\_Vargas\\_Felix\\_Alberto\\_Titulo\\_profesional\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6096/UNFV_FA_Aguila_Vargas_Felix_Alberto_Titulo_profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alayon, N. (1987). *Definiendo al Trabajo Social*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica. Obtenido de <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000054.pdf>
- Alba, A. (1996). En busca del primer empleo: el precio de la experiencia. *Colegio de Economistas de Madrid*, 14-22. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10016/5034>
- Araya, L., & Pedreros, M. (2019). ANÁLISIS DE LAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN DE CONTENIDO: UNA APLICACIÓN AL MERCADO LABORAL DE CHILE DEL AÑO 2009. *Revista de Ciencias Sociales*, 45-61.
- Arboleda, G. (2007). DESARROLLO HUMANO EN EL PERSONAL VINCULADO A LAS INSTITUCIONES DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN: SERVICIOS DE SALUD Y BIENESTAR LABORAL MEDELLÍN, COLOMBIA. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. Obtenido de <file:///C:/Users/mreyesp/OneDrive%20-%20Universidad%20Tecnologica%20del%20Peru/Documents/TESIS/357935477005.pdf>
- Arrieta, E., Cabarcas, M., & Rodríguez, C. (2019). Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región caribe: Caso barranquilla. *Adgnosis*, 73-90.
- Bandura, A. (1997). Autoeficacia: El ejercicio del control.
- Barber, C. (1986). Correlatos de la satisfacción laboral entre. *Administration in Social*, 25-39.
- Barragán, J., Camargo, L., Chavarro, D., Quiroga, A., Rojas, L., & Suarez, D. (2019). *Influencia de los beneficios laborales y del área de gestión humana en la calidad de vida de los trabajadores de la empresa GLOBAL JOB SAS*. Bogotá: Universidad Piloto De Colombia. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/5042/TESIS%20BENEFICIOS%20LABORALES%20Y%20GESTION%20HUMANA%2026.03.19%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bastardo, N. (2009). : Satisfacción Laboral del Personal Académico de la Universidad Nacional Experimental de Guayana. *Strategos*, 5-15.
- Becker, G. (1964). Capital humano: un análisis teórico y empírico con especial referencia a la educación. *National Bureau of Economic Research*.



- Blanch, J. S. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 157-170. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231316500007.pdf>
- Blanco, A. y. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*, 582-589. Obtenido de <https://www.psicothema.com/pdf/3149.pdf>
- Borja, Y., & Salgado, S. (2018). *NIVEL DE BIENESTAR LABORAL QUE PRESENTAN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FRATELLI PERU S.A.C. DE AREQUIPA DURANTE EL AÑO 2018*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA. Obtenido de <http://docplayer.es/154582508-Universidad-nacional-de-san-agustin-de-arequipa-facultad-de-psicologia-relaciones-industriales-y-ciencias-de-la-comunicacion.html>
- Boxó, J., Aragón, J., Ruiz, L., Riesco, O., & Rubio, M. (2013). Teoría del reconocimiento: aportaciones a la Psicoterapia. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq*, 67-79. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v33n117/05.pdf>
- Cáceres, C., & Kamichi, M. (2022). Los efectos del contexto en la educación secundaria rural: *AZARBE, REVISTA INTERNACIONAL DE TRABAJO SOCIAL Y BIENESTAR*, 5-13.
- Calderón, J. L. (2016). SOCIALIZACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL: UNA REVISIÓN A PARTIR DEL BIENESTAR LABORAL. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 239-247.
- Chiavenato, I. (2004). Gestión del Talento Humano. *Editorial McGraw-Hill*. Obtenido de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humanochiavenato.pdf>
- Dávila, A., & Pejerrey, R. (2020). *Gestión por competencias y su relación con el bienestar laboral de los trabajadores de Epsel S.A. 2020*. Chiclayo: Tesis de grado para la obtención de licenciatura, Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9406/D%C3%A1vila%20Perales%2C%20Ana%20%26%20Pejerrey%20Gonz%C3%A1lez%2C%20Roc%3A%20Do.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Decreto Ley N° 14371. (s.f.). *Decreto Ley N° 14371 (12 de enero de 1963)*. Obtenido de <https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1997/educacion/d3089.htm#:~:text=El%20Decreto%20Ley%20N%C2%B0,asuntos%20laborales%20de%20la%20empresa.>
- Duarte, T. &. (2007). Aproximación a la teoría del bienestar. *Scientia et Technica*, 305-310. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84903752.pdf>
- E., S. (2007). Comportamiento Organizacional: Impacto en las emociones.
- Echevarría, K. y. (2017). Percepción del Bienestar Laboral de los empleados: Estudio comparativo según su género. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 17-27. Obtenido de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n2-2017/RIAF-V10N2-2017-2.pdf>
- Espiter Villa, V. (2021). La teoría del reconocimiento de Axel Honneth: un bosquejo moral de las formas de menosprecio social. *Cuadernos de Filosofía Latinoamericana*, 42(125). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8037500.pdf>
- Estrada, Y., & Ramírez, M. (2010). EL BIENESTAR LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN EXITOSA DE LAS EMPRESAS EN EL TURISMO. *Revista de investigación turismo y*

*desarrollo local, Vol 3, Nº 8 (septiembre 2010)*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>

- EUROINNOVA. (2023). *¿Qué es capital humano según autores?* Obtenido de <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-capital-humano-segun-autores>
- Farfán, N. (2017). *ASPECTOS DEL CLIMA LABORAL QUE INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD Y CRECIMIENTO ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIONES DE SALUD*. Bogotá D.C. : UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
- Flores , T., Reyes, Y., & Gonzales J. (2020). *Administración de la empresa pública y privada*. Mangua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/15433/1/15433.pdf>
- Fonseca Herrera, J. M. (2019). Relación del Bienestar Subjetivo de los trabajadores con su Compromiso hacia la organización. *CES PSICOLOGÍA*, 126–140. Obtenido de <https://doi.org/10.21615/cesp.12.2.9>
- Fraiman, J. (2019). El trabajo como socialización en la Teoría del Reconocimiento de Axel Honneth. *Mutatis Mutandis: Revista Internacional de Filosofía*, 11-25.
- FUENTEALBA, R. (2006). Desarrollo profesional docente: un marco comprensivo para la iniciación pedagógica de los profesores principiantes. *Foro educacional*, 65-106. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2292729>
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptua. *Cuadernos de Administración*, 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 43-61.
- GARCÍA, M. S. (1999). El desarrollo profesional: análisis de un concepto complejo. *Revista de Educación*, 175-187. Obtenido de <https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:940111bc-adf5-436d-b3a4-d7ae3e264a84/re3180907707-pdf.pdf>
- Gómez-García, R. (2013). Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 25-37. Obtenido de [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/7151/Influencia\\_de\\_factores\\_personales.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/7151/Influencia_de_factores_personales.pdf?sequence=2)
- Gonzalez, J. M. (1997). *Empresas publicas y privadas*.
- Hezberg, F. M. (1959). *The Motivation to Work*. New York.
- Honneth, A. (1997). *La lucha por el reconocimiento: por una gramática moral de los conflictos sociales*.
- Jiménez González, G. M. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia. *Prospectiva*, 203–226. Obtenido de <https://doi.org/10.25100/prts.v0i28.7225>

- Jimenez, B., Moreno-Jimenez, B., & Hernández, E. (2013). *Salud laboral : riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Piramide Ediciones Sa. España: Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=532730>
- Kisnerman, N. (1981). *Pensar el Trabajo Social, una construcción desde el construccionismo*. Buenos Aires, Mexico: Grupo Editorial Lumen. Obtenido de [https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Pensar\\_el\\_Trabajo\\_social.pdf](https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Pensar_el_Trabajo_social.pdf)
- Ley N° 30112. (s.f.). *Ley del ejercicio profesional del Trabajador Social (28 de noviembre del 2013)*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/443E013CC0F6112305257EF400039A87/\\$FILE/30112.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/443E013CC0F6112305257EF400039A87/$FILE/30112.pdf)
- Ley N° 31523. (s.f.). *Ley que modifica la Ley N° 30112: Ley del ejercicio profesional del Trabajador Social (23 de julio del 2022)*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-30112-ley-del-ejercicio-profesional-ley-n-31523-2089456-2/>
- Lopez, S. (2015). *BIENESTAR LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PORTUARIA DE ESCUINTLA*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>
- Manso Pinto, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Marca, C. (2018). *Factores Organizacionales que afectan el Bienestar Laboral del Personal de Enfermería de los Servicios Críticos y Emergencia de una Clínica Privada en la ciudad de Lima*. Lima: Tesis de grado para la obtener licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625246/MarcaQ\\_C.pdf?sequence=13](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625246/MarcaQ_C.pdf?sequence=13)
- Marisol, A., Padilla, M., Hernández, M., & Luque, E. (2015). El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 104-121. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3783/378343680009.pdf>
- Martínez, R. (2011). EL CONCEPTO DE RECONOCIMIENTO COMO PROPUESTA DE INTEGRACIÓN FRENTE A LA INEFICACIA DEL ASIMILACIONISMO DOMINANTE. *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía*, (págs. 1825-1834). Granada: Instituto de Migraciones. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4050089.pdf>
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*, núm. 46, 2019. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/64664303002.pdf>
- Meyer, C., & Scwager, A. (2017). Comprendiendo la experiencia del cliente. *Harvard Business Review* 85, 98-99. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2300061>

- Monroy, D. (2019). *Bienestar laboral, su influencia en el empleado y lo que representa en las organizaciones*. Bogotá, D.C: Universidad Militar Nueva Granada.
- Montoya, A., De Arias, L., Liliana, C., & Montoya, L. (2018). El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. *Scientia Et Technica*, 117-119. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84920454022.pdf>
- Muñoz, C. (2007). Perspectiva psicológica del bienestar subjetivo. *Psicogente*. Obtenido de <http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/>
- Murcia, C. O. (2015). *Informe Funciones de Trabajo Social*. Murcia. Obtenido de [https://cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/murcia/files/informes/2015\\_07%20Informe%20funciones.pdf](https://cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/murcia/files/informes/2015_07%20Informe%20funciones.pdf)
- Ortiz, J., & Quino, K. (2021). *Relación entre bienestar laboral y satisfacción laboral en empresas de seguros que usan teletrabajo en Lima Metropolitana el año 2021*. Lima: Tesis de grado para optar el grado académico de Maestro en Dirección Estratégica del Factor Humano. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625246/MarcaQ\\_C.pdf?sequence=13](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625246/MarcaQ_C.pdf?sequence=13)
- Pérez-Fuentes, D., & Castillo-Loaiza, J. (2016). Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. *Economía, Sociedad y Territorio*, 16(52), 651-673.
- Pilligua Cristhian & Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*. Colombia: Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 28, 2019. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Pilligua Lucas, C., & Arteaga Ureta, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., & Torreblanca, E. (2019). *Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud*. Revista venezolana de Gerencia. Universidad del Zulia.
- Quecedo, R., Carlos, L., & Garrido, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 5-39. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Quenaya. (2020). *Relación entre Bienestar Laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa de transportes Peche's EIRL Arequipa, 2020*. Tesis de grado para la obtener licenciatura, UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11789/Rlqueroeb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramirez, L. (2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. Tlaquepaque, Jalisco: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. Obtenido de

<https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones+interpersonales+en+el+%E1mbito+laboral.pdf?sequence=2>

- Ramos-Galarza, C. (2020). *Los Alcances de una investigación*. Quito, Ecuador: Facultad de Psicología. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/336/621>
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Alcances de una investigación. *CIENCIAMERICA*, 1–6.
- Raya, E., & Caparros, N. (2013). *emprendimiento, Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el*. Documentos de Trabajo Social · nº52 · . Obtenido de [file:///C:/Users/mreyesp/Downloads/Dialnet-TrabajoSocialEnLasRelacionesLaboralesYLaEmpresa-4703443%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/mreyesp/Downloads/Dialnet-TrabajoSocialEnLasRelacionesLaboralesYLaEmpresa-4703443%20(1).pdf)
- Reyes Blanco, O. &. (2014). Teoría del Bienestar y el optimo de Pareto como problemas microeconómico. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 217–234.
- Rodriguez, Y., & Reyes, M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. *Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/>
- Rojas, M. (2011). El bienestar subjetivo: su contribución a la apreciación y la consecución del progreso y el bienestar humano. *Realidad, datos y espacio. Revista internacional de estadística y geografía*, 64 - 77. Obtenido de [https://rde.inegi.org.mx/rde\\_02/doctos/rde\\_02\\_art4.pdf](https://rde.inegi.org.mx/rde_02/doctos/rde_02_art4.pdf)
- Ruiz, N. (2021). *“CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES CIVILES DEL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGI-ESSALUD, LAMBAYEQUE-PERÚ, 2019*. Lima: Universidad del Pacifico.
- Sabater Fernandez, C., De Armas Bravo, D., & Cabezas Medina, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. 398.
- Salinas, P. M. (2009). Métodos de investigación social. *FLACSO*. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/55363.pdf>
- Sandoval, J., & Hernández, G. (2018). Crítica a la teoría del capital humano, educación y desarrollo socioeconómico. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 137-160. Obtenido de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/11329/14494>
- SCHULTZ, T. W. (1961). Inversión en Capital Humano. *The American Economic Review*, 1-17.
- Tirado, I., & Borges, M. &. (2017). Salud y bienestar laboral en odontólogos que trabajan en instituciones públicas de salud. *Salud de los Trabajadores*, 63-75. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375853771006>
- Torella. (2014). *Beneficios laborales: Una herramienta de gestión estratégica en puestos medios y altos*. Buenos Aires: Tesis de Maestría en Dirección Estratégica de RR.HH. Universidad de Buenos Aires. Obtenido de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0730\\_LaTorellaM.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0730_LaTorellaM.pdf)

- Urra. (2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. Obtenido de file:///C:/Users/mreyesp/Downloads/Dialnet-TrabajoSocialEnElAmbitoEmpresarialProcesoHistorico-6628786%20(1).pdf
- Valdés, M. (1991). Dos aspectos en el concepto de bienestar. *Universidad de Alicante. Área de Filosofía del Derecho*, 69-89. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10045/10780>
- Valenzuela, H., Reygadas, L., & Cruces, F. (2015). Mi trabajo es mi vida. La incrustación de los mundos de la vida y del trabajo en empresas españolas. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 191-210. Obtenido de <https://doi.org/10.5477/cis/reis.150.191>
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, vol. 4, núm. 8, 47-53. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Villa Gómez, J. (2012). LA ACCIÓN Y EL ENFOQUE PSICOSOCIAL DE LA INTERVENCIÓN EN CONTEXTOS SOCIALES: ¿PODEMOS PASAR DE LA MODA A LA PRECISIÓN TEÓRICA, EPISTEMOLÓGICA Y METODOLÓGICA? *El Ágora U.S.B.* Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-80312012000200005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-80312012000200005)
- Workers International Federation of Social. (2000). *IFSW*. Obtenido de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Zuñiga, L., & López, H. (2018). La teoría del reconocimiento de Axel Honneth como teoría crítica de la sociedad capitalista contemporánea. *Reflexión Política*, 20(39). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/110/11058501016/html/>

## Anexos

### Anexo 1

#### Guía de entrevista semiestructurada a los profesionales de Trabajo Social

Buenas tardes Sra./Srta. \_\_\_\_\_, queremos agradecerle el tiempo brindado para poder realizar esta entrevista. Debemos mencionarle que los comentarios e información que Ud. proporcione serán tratados de manera totalmente anónima y confidencial, y que serán muy valiosos para conocer sobre el bienestar laboral y la contribución al desarrollo personal y profesional del trabajador social que trabaje en una empresa ¿Acepta Ud. realizar esta entrevista?

(De ser la respuesta positiva, se procede a la entrevista, caso contrario se finaliza)

#### **I. Información referencial**

|  |   |
|--|---|
| Fecha de la entrevista:                |   |
| Hora de inicio / Hora de Fin:          | / |
| Seudónimo:                             |   |
| Distrito de residencia:                |   |
| Distrito donde trabaja:                |   |
| Institución/rubro en la que labora:    |   |
| Área a la que pertenece (dependencia): |   |
| Cargo que ocupa:                       |   |
| Año en que asumió este cargo:          |   |
| Tiempo de trabajo en la empresa:       |   |
| Tipo de contrato:                      |   |
| Cantidad de trabajadores:              |   |
| Cantidad de TS en el área:             |   |
| Modalidad de trabajo:                  |   |

## **II. Componentes a indagar:**

1. ¿Consideras que tienes beneficios laborales (sin considerar los derechos laborales)? ¿Cuales?
2. Los beneficios laborales que dispones, ¿te satisfacen? ¿Cómo? explique
3. ¿Qué aspectos de esta experiencia laboral han contribuido a tu crecimiento profesional? detalle
4. ¿Cómo ha contribuido esta experiencia laboral en tu desarrollo personal? explique
5. ¿Qué aspectos de tu vida personal se han visto potenciados al trabajar en esta empresa?
6. ¿Qué aspectos de tu vida personal se han visto limitados al trabajar en esta empresa?
7. De manera general, ¿trabajar en esta empresa, te beneficia en tu desarrollo personal y profesional? explique
8. Detalla brevemente como se distribuye el área donde trabajas.
9. Explique cuáles son los principales roles y funciones que desempeñas en la empresa.
10. Detalle las dificultades que se presentan en el desarrollo de sus funciones.
11. ¿Cuáles son las actividades y funciones más satisfactorias que usted realiza?
12. ¿Cuáles son las actividades y funciones más difíciles?
13. Explique qué funciones, roles y actividades te satisfacen y cuales no te satisfacen.
14. Consideras que todas las funciones, roles y actividades, ¿son competencias del Trabajo Social? Si/No, ¿Por qué?
15. ¿Cómo definirías el clima laboral?
16. De manera general ¿Cómo definirías el clima laboral en esta empresa?
17. En relación con tus funciones laborales, ¿Consideras que atribuyen a tu clima laboral?
18. ¿Cómo es la relación entre compañeros de trabajo? Explique o comente anécdotas o experiencias vividas.
19. ¿Cómo son los espacios de socialización entre los trabajadores? explique
20. Detalla las dificultades y problemas que se originan en el cumplimiento de tus funciones.
21. Detalla las dificultades y problemas que se originan en las relaciones entre trabajadores.
22. ¿Qué aspectos laborales pueden afectar tu Clima Laboral?



23. ¿De qué manera se podría mejorar o potenciar el clima laboral? ¿Qué podría favorecer el Clima Laboral?

Muchas gracias por su tiempo, ¿hay algo que desee agregar/ algún comentario final?

Le reitero mi agradamiento.

Anexo 2:

### **Consentimiento Informado**

La presente investigación es llevada a cabo por Mishel Rosa Reyes Payano, egresada de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de este estudio es conocer la percepción sobre el bienestar laboral y contribución al desarrollo personal de los trabajadores sociales egresados en el 2019 y 2020 de la UNMSM, que laboren en una empresa.

La participación es voluntaria y será grabada para un mejor manejo de datos. La información recopilada será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito mera de los de esta investigación.

Tiene derecho a retirarse de la investigación en cualquier momento y abstenerse de responder las preguntas que considere inconvenientes o que no desee responder. De antemano, agradezco su participación.

#### Autorización para participar en la investigación

Yo, \_\_\_\_\_ con DNI N° \_\_\_\_\_ acepto participar voluntariamente en esta investigación, reconociendo que la información que yo brinde en el curso de la investigación es estrictamente confidencial y que no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

## **CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES E INTERESES**

### **Sección I: Datos demográficos**

1. Selecciona tu rango de edad
  - a) De 25 o menos
  - b) De 26 a 34 años
  - c) De 35 a 44 años
  - d) De 45 a 54 años
  - e) De 55 años a más
  
2. ¿Con que género te identificas?
  - a) Hombre
  - b) Mujer
  - c) Otros
  
3. Selecciona el rango de tiempo que tienes en (nombre de la empresa)
  - a) Menos de 2 años
  - b) De 2 año a 5 años
  - c) De 6 años a 10 años
  - d) De 11 a 15 años
  - e) De 16 a 20 años
  - f) Más de 20 años
  
4. ¿Con quién vives?
  - a) Hijo(s)
  - b) Cónyuge o Conviviente
  - c) Padres
  - d) Hermanos/as
  - e) Sobrinos/as
  - f) Abuelos/as
  - g) Suegros/as
  - h) Mascota
  - i) Vivo solo/a
  - j) Familiar con discapacidad
  - k) Otros

## Sección II: Intereses

5. ¿Qué tipos de beneficios te gustaría tener? Elije 05 opciones
- a) Descuentos educativos (universidad, instituto y colegio)
  - b) Horas libres
  - c) Asesoría Nutricional
  - d) Soporte Psicológico
  - e) Orientación y asesoría de salud
  - f) Talleres de entrenamiento y ejercicios
  - g) Talleres para niños
  - h) Seguro EPS
  - i) Talleres sobre pasatiempos
  - j) Descuentos corporativos en servicios para mascotas
  - k) Descuentos corporativos para gestantes y recién nacidos
  - l) Descuentos corporativos para personas con discapacidad
  - m) Descuentos corporativos para adultos/as mayores
6. Adicionalmente, ¿Qué deberían incluir los beneficios?
- a) Que se aplique a mi familia
  - b) Que me ayude a mi autodesarrollo
  - c) Rapidez para adquirir un descuento
  - d) Ahorro de dinero
  - e) Actividades de pasatiempos con la familia
  - f) Otros
7. ¿Qué podría limitar el uso de los beneficios que te brindamos?
- a) No conocer fácil los beneficios
  - b) No poder utilizarlos por falta de tiempo
  - c) Que el acceso al descuento sea burocrático
  - d) Que no sean de mi interés
  - e) Otros
8. ¿Qué canales de comunicación deberíamos usar para que conozcas los beneficios?
- a) Correo corporativo
  - b) WhatsApp corporativo
  - c) Jefe directo
  - d) Compañeros/as de trabajo
  - e) Recursos Humanos
  - f) Otros

## Sección III: Tendencias

9. ¿Qué actividades te gustaría que (nombre de la empresa) implementara?
- a) Actividades deportivas (campeonatos, talleres, bailes, etc.)
  - b) Actividades para las mascotas (concursos, charla, etc.)
  - c) Charlas nutricionales
  - d) Talleres de pasatiempos: de cocina, manualidades y jardinería

- e) Orientación en finanzas personales, familiares, préstamos, hipotecario, etc.
- f) Actividades para el cuidado del medio ambiente
- g) Activismo y grupos sociales
- h) Otros

10. ¿En qué modalidad deben realizarse las actividades?

- a) Virtual
- b) Presencial
- c) Semipresencial

11. ¿En qué turno deberían realizarse las actividades?

- a) Mañana (8 a.m. a 11 a.m.)
- b) Tarde (2 p.m. a 5 p.m.)
- c) Noche (6 p.m. a 8 p.m.)

12. ¿Qué frecuencia deberían tener las actividades?

- a) 1 día a la semana
- b) 2 días a la semana
- c) 1 vez cada 2 semanas
- d) 1 vez al mes

13. ¿Qué días deberían realizarse las actividades?

- a) Lunes y viernes
- b) Martes y jueves
- c) Lunes, miércoles y viernes
- d) Martes, jueves y sábado

14. ¿Qué tipo de convenios con descuentos corporativos te gustaría tener?

- a) Salud (laboratorio, consultas médicas, farmacias, etc.)
- b) Gimnasio, yoga, etc.
- c) Librería
- d) Lavandería
- e) Equipos tecnológicos
- f) Centros para el cuidado personal
- g) Turismo
- h) Juegos infantiles
- i) Ópticas
- j) Consultas psicológicas
- k) Cursos de idiomas
- l) Vestimenta
- m) Muebles y artículos del hogar
- n) Servicios y productos para las mascotas
- o) Restaurantes y experiencias
- p) Otros

## Anexo 4: Elaboración propia

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE BENEFICIOS

1. ¿Qué convenios corporativos has usado hasta hoy?

(colocar el nombre de las empresas)

- a) Laboratorio GNH
- b) Gimnasio Body G.
- c) Lavandería Olimpo
- d) Estética Aurora
- e) Agencia de Viajes Cuzco
- f) Óptica Buena Vista
- g) Restaurante El Buen Sabor
- h) Muebles Maldonado

2. ¿Qué mejorarías en los convenios corporativos?

---

3. ¿Has presentado algún inconveniente al momento de usar los descuentos corporativos?

---

4. ¿Qué tan satisfecho estás con los convenios corporativos?

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

5. ¿En qué actividades has participado hasta hoy?

(colocar las actividades y talleres realizados)

- a) Campeonato deportivo
- b) Concurso de disfraces para mascotas
- c) Gimnasia laboral
- d) Taller de manualidades
- e) Charla: ¿Cómo promover mi historial crediticio?
- f) Taller: Acciones que cuidan el agua

6. ¿Qué tan satisfecho estás con los talleres?

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

7. Déjanos algún comentario/sugerencia que nos permita mejorar.

---

