



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas
Carrera de Trabajo Social**

TEMA:

Pertinencia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Departamento de Trabajo Social de acuerdo a las necesidades de los trabajadores operativos de una empresa privada de comercialización nacional de productos alimenticios de consumo masivo en la ciudad de Guayaquil en el año 2018.

AUTOR (ES):

Jaramillo Montoya, Josselyn Estephania

**Trabajo de titulación
previo a la obtención del título de:
Licenciada en Trabajo Social**

TUTOR:

Muñoz Sánchez, Christopher Fernando, Mgs

Guayaquil, Marzo 20 de 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas
Carrera de Trabajo Social

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación **Pertinencia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Departamento de Trabajo Social de acuerdo a las necesidades de los trabajadores operativos de una empresa privada de comercialización nacional de productos alimenticios de consumo masivo en la ciudad de Guayaquil en el año 2018**, fue realizado en su totalidad por **Jaramillo Montoya, Josselyn Estephania** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**

TUTOR (A)

f. _____

Jaramillo Montoya, Josselyn Estephania

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Quevedo Teran, Ana Maritza

Guayaquil, a los 20 días del mes de marzo del año 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas
Carrera de Trabajo Social

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Jaramillo Montoya, Josselyn Estephania**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Pertinencia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Departamento de Trabajo Social de acuerdo a las necesidades de los trabajadores operativos de una empresa privada de comercialización nacional de productos alimenticios de consumo masivo en la ciudad de Guayaquil en el año 2018.** Previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 20 días del mes de marzo del año 20119

EL AUTOR (A)

f. _____

Jaramillo Montoya, Josselyn Estephania



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas
Carrera de Trabajo Social

AUTORIZACIÓN

Yo, **Jaramillo Montoya, Josselyn Estephania**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Pertinencia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Departamento de Trabajo Social de acuerdo a las necesidades de los trabajadores operativos de una empresa privada de comercialización nacional de productos alimenticios de consumo masivo en la ciudad de Guayaquil en el año 2018**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 días del mes de marzo del año 2019

LA AUTORA:

f. _____

Jaramillo Montoya, Josselyn Estephania

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS final Josselyn.docx (D51688089)
Submitted: 5/7/2019 11:01:00 PM
Submitted By: juliomariabv@gmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

Martinez Disla, Soneyllys_2018-11-05.docx (D43601665)
Masache- TESINA MOBBING-Final-A2018.docx (D41372658)
TT. Dalila Tipan - V. Sustentación.doc..doc (D26405191)
<http://healthinhousemx.blogspot.com/2014/08/aumente-la-productividad-y.html>
<https://www.gestiopolis.com/problemas-internos-en-el-ambiente-laboral/>
<http://introduccionalaadmonfasc-07.blogspot.com/p/principales-representantes.html>
<https://www.abc.es/20120428/economia/abci-empresas-guarderias-centros-infantiles-201204261706.html>
d3482287-127c-440d-a340-132cbd7a1b75

Instances where selected sources appear:

AGRADECIMIENTO

Inicialmente agradezco a Dios por darme la fortaleza en seguir adelante con mis metas y a no rendirme ante un momento de dificultad. A mis padres y mi hermano por apoyarme y enseñarme que todo lo podemos lograr con dedicación y esfuerzo. A mi novio y compañero de vida por sus palabras de ánimo constantes asegurándome que iba a lograr esta meta. A los docentes que desde el inicio y final de mi carrera me enseñaron a ver la vida desde una distinta óptica gracias a ellos también pude lograr esta meta.

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se lo dedico a las personas que estuvieron conmigo día y noche dándome aliento y fortaleza, entre ellos están mis padres que me apoyaron emocionalmente y económicamente desde el inicio hasta el final de mi carrera, a mi hermano por esperarme cada noche que llegaba de la universidad, a mi novio por esperarme hasta altas horas de la noche en la universidad para irme a dejar casa y finalmente dedico este trabajo a mi tutor de tesis que me ayudo en todo este proceso. A ellos dedico este trabajo de titulación.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas
Carrera de Trabajo Social**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

CHRISTOPHER FERNANDO, MUÑOZ SANCHEZ

TUTOR

f. _____

ANA MARITZA, TERAN QUEVEDO

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

CHRISTOPHER FERNANDO, MUÑOZ SANCHEZ

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO UTE B-2018

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN
TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "PERTINENCIA DE LOS PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE BIENESTAR QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE COMERCIALIZACION NACIONAL DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS DE CONSUMO MASIVO EN LA GUAYAQUIL EN EL AÑO 2018", elaborado por el/la estudiante JOSSELYN ESTEPHANIA JARAMILLO MONTOYA, obteniendo el siguiente resultado:

| Nombre del Docente-tutor | Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación | | |
|--|--|-----------------------------------|-------------------------------|
| CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ | ANA MARITZA QUEVEDO TERAN | LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS | SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE |
| Etapas de ejecución del proceso e Informe final | | | |
| 9.5 /10 | 9.50 /10 | 10.00 /10 | 9.44 /10 |
| | Total: 10 % | Total: 20 % | Total: 70 % |
| Parcial: 70 % | Parcial: 30 % | | |
| Nota final ponderada del trabajo de título: 9.52 /10 | | | |

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

Miembro 1 del Tribunal

Miembro 2 del Tribunal

Oponente

Docente Tutor



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO UTE B-2018

ACTA DE INFORME PARCIAL

El abajo firmante, docente tutor del Trabajo de Titulación denominado "PERTINENCIA DE LOS PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE BIENESTAR QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE COMERCIALIZACION NACIONAL DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS DE CONSUMO MASIVO EN LA GUAYAQUIL EN EL AÑO 2018", elaborado por la/el estudiante JOSSELYN ESTEPHANIA JARAMILLO MONTOYA, certifica que durante el proceso de acompañamiento dicho estudiante ha obtenido la calificación de _____, lo cual lo califica como (Si más de 7: Apto para la sustentación; Si 6.99 o menos: No apto para la sustentación).

Docente Tutor

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 1. Descripción del problema de investigación o problematización..... | 3 |
| 1.1. Contextualización..... | 3 |
| 1.2. Planteamiento del Problema..... | 7 |
| 1.3. Antecedentes..... | 11 |
| 1.3.1. Antecedentes investigativos..... | 11 |
| 1.4. Pregunta de investigación..... | 17 |
| 1.4.1. Sub preguntas de investigación..... | 17 |
| 1.5. Objetivos de la investigación..... | 17 |
| 1.5.1. Objetivo general..... | 17 |
| 1.5.2. Objetivos específicos..... | 17 |
| 1.6. Justificación..... | 18 |
| CAPITULO II: MARCO TEORICO-REFERENCIAL..... | 20 |
| 2. Referentes Teóricos..... | 20 |
| 2.1. Teoría General de Sistemas..... | 20 |
| 2.1.1. Definiciones Generales de Sistema..... | 22 |
| 2.1.2. Teoría de las necesidades de McClelland..... | 26 |
| 2.2. Referentes Conceptuales..... | 28 |
| 2.2.1. Trabajo Social en Empresa..... | 28 |
| 2.2.2. Bienestar..... | 29 |
| 2.2.2.1. Programas de Bienestar..... | 29 |
| 2.2.2.2. Bienestar personal..... | 29 |
| 2.2.2.3. Bienestar Laboral..... | 31 |
| 2.2.2.4. Bienestar social..... | 32 |
| 2.2.3. Beneficios de los trabajadores..... | 32 |
| 2.3. Referentes Normativos..... | 34 |
| 2.4. Referente estratégico..... | 41 |
| CAPITULO III: METODOLOGIA..... | 46 |

| | |
|--|----|
| 3.1. Enfoque metodológico | 46 |
| 3.3. Población/ Universo | 47 |
| 3.4. Muestra..... | 47 |
| 3.4.1. Características de la muestra..... | 48 |
| 3.4.2. Muestreo | 49 |
| 3.4.3. Criterios muestrales | 49 |
| 3.5. Categorías y variables de estudio | 50 |
| 3.6. Formas de recolección de la información..... | 51 |
| 3.7. Formas de análisis de la información..... | 52 |
| CAPITULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS | 53 |
| 4.1. Objetivo 1: Identificar la importancia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Dpto. De Trabajo Social según las necesidades de los trabajadores operativos. | 53 |
| 4.2. Objetivo 2: Medir el nivel de satisfacción de las actividades de los programas de bienestar del Dpto. de Trabajo Social. | 64 |
| 4.3. Objetivo 3: Describir las necesidades expresadas por los trabajadores operativos | 70 |
| CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 74 |
| Conclusiones:..... | 74 |
| • Programa y actividades de bienestar personal | 74 |
| • Programa y actividades bienestar laboral | 75 |
| • Programa y actividades bienestar social..... | 75 |
| • Nivel de satisfacción actividades programa de bienestar personal. | 76 |
| • Nivel de satisfacción actividades programa de bienestar laboral.... | 76 |
| • Nivel de satisfacción actividades programa de bienestar social | 76 |
| • Necesidades de realización: Interés en la salud bio-psico-social de los trabajadores..... | 77 |
| • Necesidades de afiliación: Establecer relación de confianza y empatía entre jefes y compañeros. | 78 |
| • Necesidad de afiliación: Participación familiar y horarios flexibles en fechas especiales para compartir con los seres queridos. | 78 |
| Recomendaciones:..... | 78 |

| | |
|--------------------------------|----|
| ENCUESTA..... | 85 |
| INDICE DE TABLA..... | 88 |
| TABLA #1 | 88 |
| TABLA #2..... | 88 |
| TABLA #3..... | 88 |
| TABLA #4..... | 89 |
| TABLA #5..... | 90 |
| TABLA #6..... | 90 |
| TABLA #7..... | 90 |
| TABLA #8..... | 91 |
| TABLA #9..... | 91 |
| TABLA #10..... | 91 |
| TABLA #11..... | 92 |
| INDICE DE GRAFICOS | 92 |
| GRAFICO #1 | 92 |
| GRAFICO #2..... | 92 |
| GRAFICO #3..... | 93 |
| GRAFICO #4..... | 94 |
| GRAFICO #5..... | 94 |
| GRAFICO #6..... | 94 |
| GRAFICO #7..... | 95 |
| GRAFICO #8..... | 95 |
| GRAFICO #9..... | 95 |
| GRAFICO #10..... | 96 |
| GRAFICO #11..... | 96 |
| GUIA DE GRUPO FOCAL..... | 97 |
| TRANSCRIPCION GRUPO FOCAL..... | 98 |

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Pertinencia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Departamento de Trabajo Social de acuerdo a las necesidades de los trabajadores operativos de una empresa privada de comercialización nacional de productos alimenticios de consumo masivo en la ciudad de Guayaquil en el año 2018” es un trabajo de titulación enmarcado en el ámbito laboral, para la obtención del título de Trabajo Social.

Esta investigación tiene la intención de aportar con información oportuna para analizar la pertinencia de los programas y actividades de bienestar para conseguir su reestructuración. El primer objetivo específico de esta investigación plantea identificar la importancia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Dpto. de Trabajo Social, según las necesidades de los trabajadores operativos. El segundo objetivo busca medir el nivel de satisfacción de las actividades de los programas de bienestar que brinda el Dpto. de Trabajo Social, según las necesidades de los trabajadores operativos. Como último objetivo específico se pretende describir las necesidades expresadas por los trabajadores operativos los cuales inciden en su bienestar.

Para obtener esta información se analizaron tres factores importantes que son el bienestar personal, laboral y social del trabajador. Para ello se trabajó con una muestra de 60 trabajadores entre tres sucursales de esta empresa privada, donde se aplicó encuesta y grupo focal. Como resultados más relevantes se obtuvo que los trabajadores operativos de esta empresa privada de Guayaquil consideran que estos programas y actividades de bienestar no son pertinentes de acuerdo a sus necesidades.

Palabras Claves: empresas, trabajo social, programas de bienestar, bienestar personal, bienestar laboral, bienestar soc

INTRODUCCIÓN

Actualmente los programas y actividades de bienestar de una empresa deben estar enfocados a satisfacer las necesidades de los trabajadores ya sean estos enfocados al bienestar personal, laboral y social. Cabe recalcar que el profesional de trabajo social cumple con un rol muy importante en la elaboración de estos programas y actividades de bienestar. Su rol dentro de las empresas es estratégico porque cuenta con los conocimientos teóricos para elaborar programas junto con sus actividades específicas. Partiendo de las necesidades reales de los trabajadores, la empresa debe ejecutar estos programas y actividades de bienestar dándole valor al capital humano de la empresa.

Estos programas y actividades deben responder a las necesidades, para el mejoramiento de su nivel de vida a través del diseño e implementación de actividades de calidad de vida personal, laboral y familiar encaminada a mejorar el nivel de satisfacción, así como el sentido de pertenencia del trabajador de esta empresa privada.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Descripción del problema de investigación o problematización

1.1. Contextualización

El trabajo que se desarrollara en esta investigación está relacionado a la “El trabajo de investigación titulado “Pertinencia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Departamento de Trabajo Social de acuerdo a las necesidades de los trabajadores operativos de una empresa privada de comercialización nacional de productos alimenticios de consumo masivo en la ciudad de Guayaquil en el año 2018”

El trabajo social ha presentado profundos cambios desde su surgimiento hasta su establecimiento como disciplina de las ciencias sociales, unos de los términos más usados en esta profesión van desde beneficencia, caridad, filantropía, asistencialismo, asistencia social, y servicios sociales. Estos términos forman parte del camino histórico de la profesional.

De igual forma, esta profesión ha ido incursionando en varios ámbitos que configuran el campo de intervención profesional, ya sea este desde la intervención individual, grupal, comunitaria y en casi todos los espacios de interacción del ser humano (el área familiar, protección social, educativa, salud, hasta el espacio del trabajo) Esta última área ha sido llamada como trabajo social laboral, en empresas o industrias, quien está relacionada a brindar bienestar personal, laboral y social.

Este trabajo académico se relaciona con el campo de actuación profesional del Trabajo Social en Empresas. Es importante saber que este ámbito tiene su surgimiento En España en la década de los cincuenta y sesenta épocas que estuvieron marcadas por el desarrollo industrial, así como en otros países industrializados, como Inglaterra, Bélgica y Estados Unidos a finales del siglo XIX (Raya Díez & Caparrós Civera, 2013).

Este campo surgió por la necesidad de establecer un mecanismo de mediación entre el capital y el trabajo para nivelar los conflictos de intereses, explotación y

desigualdades que ejercía el empleador hacia el trabajador. De acuerdo con Bernard citado por Raya Díez y Caparrós Civera (2013) el trabajo social laboral “es una actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa” (pág. 4).

El Trabajo Social Laboral está enmarcado en un contexto organizacional donde se dan un sin número de intercambios y procesos entre la organización, el capital humano y la sociedad. De acuerdo con Angélica Herrera citada por Chaparro Maldonado & Urra Canales (2014) uno de los fines de la intervención en Trabajo social dentro de esta área es:

Identificar, diagnosticar y contextualizar problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de los empleados desde una perspectiva integral que considera aspectos psicológicos, económicos y sociales con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable. (pág. 33)

De acuerdo con este planteamiento y sumergiéndonos ya en contexto, el trabajo social laboral es muy importante porque debe realizar:

- Intervención directa con sujetos individuales o colectivos en donde existen situaciones de riesgo o de conflicto laboral.
- Asesorar y construir estrategias para evitar problemas socio - laborales.
- Definir en equipos interdisciplinarios o multidisciplinarios estrategias de capacitación y de dotación de personal.
- Elaborar programas y proyectos para superar problemas sociolaborales.
- Organizar, elaborar, supervisar y evaluar programas, proyectos de bienestar, promoción y desarrollo social en equipos interdisciplinarios o multidisciplinarios. (Mésen Fonseca, 1998, pág. 1058)

En todos los ámbitos el trabajo social se sostiene de principios éticos, lo que se traduce en el ejercicio de la actividad profesional con miras al bienestar común. Considerando estos principios éticos de la profesión, la definición de trabajo social

en empresa como la de trabajo social laboral estarían encaminados a la búsqueda del bienestar sociolaboral no sólo del trabajador sino también se incluye al empleador, desde una perspectiva más integral.

Para entender el término de bienestar sociolaboral, ha sido necesario revisar algunas definiciones. Según la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal de Colombia (2012)

El bienestar social laboral debe responder a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales como individuales de los trabajadores dentro del contexto laboral, haciéndolos partícipes en la implementación de los planes, programas y proyectos, teniendo como fin el desarrollo como persona. Y esto en el espacio laboral, debe lograr identidad del trabajador con la misión, lo que se evidencia en su desempeño laboral. (pág. 1)

A partir de este concepto, el bienestar social laboral de los trabajadores estará enfocado a la búsqueda de la calidad de vida. Es decir, se debe considerar que la calidad de vida laboral es uno de los factores con efectos positivos que el trabajo adecuado genera en la empresa como también en sus trabajadores (Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, 2012, pág. 1).

Al hablar de calidad de vida laboral, Astrid Foronda y María Catalina Fajardo (2017) mencionan que es “La existencia de un ambiente que es percibido por el servidor público como satisfactorio y propicio para su bienestar y desarrollo; está constituida por condiciones laborales relevantes para la satisfacción de las necesidades básicas de los servidores públicos” (pág. 5).

Por ende, los programas de bienestar social laboral sirven para promover espacios que aporten a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores, estos programas inciden también en el mejoramiento de su espacio familiar, social y cultural. Estos aspectos mencionados se lograrán mediante una buena administración del talento humano (Foronda & Fajardo, 2017, pág. 4).

Haciendo alusión a los conceptos de bienestar social y bienestar laboral, que en el párrafo anterior presentamos combinados, es necesario diferenciarlos para terminar de entenderlos. Los programas de bienestar social abarcan aspectos como problemas económicos, sociales, psicológicos y de salud, a diferencia del bienestar laboral que se enfoca en trabajar los problemas de discriminación, acoso, clima, cultura laboral, etc.

Y para ampliar el concepto de bienestar laboral, podríamos entender que los programas que hacen alusión a ello y que aportan a la calidad de vida laboral, están direccionados al mejoramiento de la cultura organizacional y del clima laboral, porque:

- Dignifica al trabajador.
- Fortalece la identidad institucional.
- Genera en el trabajador sentido de pertenencia y cultura de servicio, mediante el reconocimiento de sus logros como aporte a la institucionalidad y a la sociedad.
- Genera actitudes a partir de las cuales el trabajador se siente comprometido con los valores, principios y objetivos institucionales.
- Fortalece la integración de los trabajadores con sus familias a la cultura organizacional.
- Disminuye la rotación de personal al generar mejores condiciones de trabajo. (Foronda & Fajardo, 2017, pág. 5)

Por otra parte, Domenech y Gómez citado por Chaparro Maldonado & Urra Canales (2014) mencionan que:

En el marco de las relaciones laborales, el trabajador social planifica, desarrolla y evalúa procesos relacionados con la acogida de nuevos trabajadores a la empresa, el manejo de los fenómenos psicosociales como el estrés laboral, el clima laboral, la prevención y tratamiento de problemas como la adicción de sustancias psicotrópicas, la práctica de inclusión de personas con discapacidad, la preparación para la jubilación o los despidos. (pág. 33)

En esta investigación, es importante conocer la pertinencia que tienen los programas y servicios de trabajo social frente a necesidades de los trabajadores, ya que a partir de eso se podrá dar respuesta a sus necesidades primordiales, mediante la reestructuración de sus programas y actividades dentro de la empresa.

1.2. Planteamiento del Problema

Actualmente, la empresa donde se realizó la investigación busca crecer con el apoyo de varios agentes como trabajadores, proveedores, clientes y organizaciones, etc. La empresa cuenta con 8.173 trabajadores de los cuales 6.201 son trabajadores operativos, 1.162 son auxiliares, 511 asistentes, 291 jefes y gerentes y 8 directores. Tiene 198 sucursales en 99 ciudades en las 22 provincias a nivel nacional. El 60% son hombres y el 40% mujeres.

Para Alfredo Carballada (2018)

La intervención de trabajo social está relacionada con el enfoque de derechos, ya que tiene la capacidad de elaborar programas sociales asistenciales, para que éstos sean conceptualizados como titulares plenos e integrales de derechos cuya garantía es responsabilidad del Estado y en la que su expresión es la aplicación y no el enunciado. (pág. 53)

Esta investigación pretende intervenir sobre los problemas y necesidades que demandan los trabajadores de la empresa seleccionada para el estudio, ya que el área de bienestar social cuenta con profesionales de trabajo social con capacidades y habilidades para intervenir con programas y servicios enfocados a brindar bienestar a los trabajadores.

Continuando con Alfredo Carballada (2018) refiere que es necesario mencionar que el trabajo social, desde la intervención, hace ver la desigualdad y sus efectos al otro. “El trabajo social desde la intervención está allí, en innumerables lugares, donde el desconcierto, las nuevas formas de subjetividad y el padecimiento se comparten con ese otro sufriente, en instituciones y espacios de intervención atravesados muchas veces por el sinsentido” (pág. 46).

A partir de este enunciado los trabajadores sociales dentro de las empresas son muy importantes, puesto que cuando existen problemas entre el empleador y trabajador este interviene como mediador con la finalidad de llevar a una reflexión, haciendo ver las cosas positivas y negativas que tienen ya sea el empleador con el trabajador o el trabajador con el empleador y también pretende hacer reflexionar en la manera como este accionar repercute en su clima laboral.

En cuanto a los problemas que generalmente tienen los trabajadores dentro de las empresas y en los que el trabajador social debe intervenir, devienen de una serie de factores como el ambiente laboral, este tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador. Ambiente laboral en el que se encuentra el trabajador afecta la manera en cómo relacionarse con las demás personas sea interno o externo. (Mayo Díaz, 2014) Los factores internos se refieren al liderazgo, cultura organizacional y los factores externos están relacionados con la vida familiar.

Dentro del espacio laboral es necesario mantener una buena relación con los compañeros y con sus superiores, ya que esto incide en el desempeño y productividad de los trabajadores. Uno de los factores internos identificados en la empresa escogida para el estudio, es que existen débiles relaciones interpersonales entre los subordinados y el jefe de local, lo que redundaría en un ambiente laboral desfavorable para todos los trabajadores.

Como factor externo, según Greenhaus y Beutell citado por Ma. Eugenia Sánchez, David Cegarra y Juan Gabriel Cegarra (2011) “Estos conflictos están compuestos por varias dimensiones: conflictos de tiempo, de cansancio y de comportamiento” (pág. 103). Dentro de la empresa se identifican problemas familiares entre ellos son los problemas relacionales con sus parejas e hijos debido a que pasan muchas horas en el trabajo y se les día a día, provocando cierto alejamiento.

En relación con lo expuesto anteriormente los problemas que tienen los trabajadores son los conflictos familiares ya que en ocasiones el trabajo influye en la vida privada y, por otro lado, la vida privada influye en el trabajo. Eby et al citado por Ma. Eugenia Sánchez, David Cegarra y Juan Gabriel Cegarra (2011) señalan que “Diversos

factores personales y laborales funcionan como antecedentes a la existencia de dicho conflicto, tales como las horas trabajadas, las demandas de la empresa, las expectativas familiares, el número de hijos y la situación conyugal” (pág. 100).

Los problemas relacionales al interior de la familia, producen estrés familiar, que seguido a la carga de trabajo y relacionamiento diario con los compañeros de labores y la atención al cliente, surge otro problema que afecta su bienestar como lo es el estrés laboral. Con el estrés laboral aparecen los problemas de salud relacionados a la hipertensión arterial, migraña, gastritis, etc. Es por eso que los trabajadores deben encontrar un equilibrio entre vida laboral y vida familiar para evitar estos problemas. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, los individuos tienen el reto de encontrar un equilibrio que les permita combinar eficientemente su rol laboral y personal, puesto que cada área presiona a los trabajadores a través de diferentes demandas (pág. 103).

Para Hughes y Bozionelos, citado por Ma. Eugenia Sánchez, David Cegarra y Juan Gabriel Cegarra (2011) “El rol laboral demanda al trabajador un gran compromiso con la organización, lo cual se traduce en ocasiones en una mayor expectativa del gerente de que sus empleado deben pasar largas jornada en el trabajo y priorizar su vida laboral a su vida privada” (pág. 103). Esta es una concepción errónea que tienen algunos empleadores de querer que sus trabajadores pasen largas jornada en el trabajo sin analizar las consecuencias que esto conlleva entre ellas: la desmotivación del trabajador porque no está siendo valorado ni respetado, problemas en la familia y por ende, estrés.

En relación con estos problemas que puede tener el trabajador, el rol del trabajador social que pertenece al área de bienestar social de una empresa es trabajar por el bienestar de las personas, generar armonía frente a las necesidades que se presente en los trabajadores.

El Bienestar Social Laboral desde la perspectiva de Estado de Bienestar, se concibe como una actividad organizada cuyo objetivo es contribuir a la adaptación recíproca de los individuos y su medio social. Según VIGOYA citado por Aguilar, Cruz y Jiménez (2007) el bienestar social “incluye aquellas leyes, programas, y servicios

que aseguran o aumentan los requisitos necesarios para satisfacer necesidades sociales reconocidas como básicas para el bienestar de la población, teniendo en cuenta el logro del desarrollo integral del ser humano” (pág. 15).

Resumen problemático

El interés de este estudio deviene en analizar si los programas y actividades de bienestar que brinda trabajo social que se desarrollan en la empresa responden a las necesidades reales que tienen los trabajadores. Esta investigación podrá documentar esa información, con la finalidad de poder crear o reestructurar los programas y actividades que se puedan ajustar a los requerimientos de los trabajadores, los mismos que deben estar orientados a responder a la satisfacción de sus necesidades personales, laborales y sociales.

Cabe recalcar que lo expuesto anteriormente es de suma importancia para este trabajo de investigación porque se tendrá un panorama más claro de las necesidades que generalmente tienen los trabajadores de la empresa y con ello se podrá implementar o retroalimentar a los programas y actividades de bienestar de acuerdo con sus necesidades.

A partir de los autores referenciados en la contextualización de este trabajo, podemos inferir que, dentro de las empresas, el trabajo social debe encargarse de desarrollar programas y actividades de bienestar que deben responder por lo menos a tres ejes del bienestar, las cuales son bienestar personal, laboral y social. Estos tres ejes que se indican deberían ser satisfechos en todas las empresas desde el punto de vista integral. Sin embargo, dentro de las empresas generalmente solo están enfocados en desarrollar programas de bienestar laboral y esto puede ser por obligaciones legales y tienen que cumplir con esos reglamentos o porque este programa es el más importante para la empresa. Existiendo también dos ejes de bienestar importantes que quedarían aisladas las cuales son el personal y social.

El primer eje de bienestar que se debe abordar es la de **bienestar personal**, enfocados a satisfacer las necesidades de salud bio-psico-social personal de los trabajadores, procurando que estén en adecuadas condiciones de salud, por

ejemplo, mediante charlas de salud, jornadas de vacunación, campañas preventivas, etc. Otro eje de bienestar que se debe trabajar es el **bienestar laboral** comprendido como la ejecución de programas y actividades establecidos por exigibilidad de derechos como los voluntarios que la empresa decide brindar, orientados a la satisfacción laboral, promoción del trabajo en equipo y la generación de buen ambiente de trabajo. La última necesidad se relaciona al **bienestar social** entendiéndose como aquellos programas y actividades enfocados a generar un balance de vida trabajo-familia en el trabajador.

1.3. Antecedentes

1.3.1. Antecedentes investigativos

Nivel Mundial

España:

Existen varios estudios a nivel mundial, latinoamericano y nacional, sobre el tema de este trabajo académico referente a los programas y servicios de bienestar laboral de trabajadores dentro de una empresa

Según Soto Martínez, Josefina (1993) de la Universidad Complutense de Madrid, en su artículo científico denominado **“El trabajo social de empresa, un campo en proceso de cambio. Análisis de algunos factores que influyeron en su evolución”** publicado en la Revista Cuadernos de Trabajo Social, menciona que “En el mundo laboral se despertó el deseo de un mayor bienestar social; los empresarios se hicieron eco de esta inquietud, implantando en sus empresas una serie de beneficios social, tales como becas de estudio, ayuda de vivienda, comedores, etc” (pág. 242). Este artículo busca hacer reflexión sobre ciertos factores que han influido en estos cambios.

Históricamente se ha tenido la concepción de que las empresas deben generar producción y que uno de sus fines es adquirir beneficios económicos, sin embargo, no

hay que dejar a un lado la concepción de que las empresas son parte del suprasistema y del mismo modo dentro del sistema organizacional, por lo tanto el capital humano no debe ser catalogado como un objeto de producción, sino más bien como un sujeto que influye en los procesos organizacionales. De esta forma, éste debe lograr su desarrollo integral en todos sus ámbitos: personal, laboral, profesional, familiar, etc. En este sentido, la acción del trabajador social en el ámbito laboral está encaminada a producir cambios hacia el bienestar de los trabajadores y la satisfacción de sus necesidades.

En el 2012, en la Revista Española de Estudios de Juventud N°97, los autores Doménech López, Yolanda y Giménez Bertomeu, Víctor M., de la Universidad de Alicante, publicaron un artículo científico titulado Jóvenes y Trabajo Social, enfocado a conocer las **“Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad”** (pág. 123).

La metodología de esta investigación es cualitativa, se realizó entrevistas a personas jóvenes usuarias de la Comunidad Valenciana y la Región de Murcia. Los resultados obtenidos muestran como eje de la calidad, la atención profesional. Además, los participantes destacan dos dimensiones clave de la calidad: la relación (rasgos personales, habilidades y funciones profesionales) y los servicios (atención y recursos). El trabajo concluye resaltando las aplicaciones de estos resultados en la identificación de estándares de calidad en los Servicios Sociales (pág. 123).

En el 2000 la REIS (Revista Española de Investigaciones Sociológicas) publica una investigación elaborada por Requena Santos, Félix (2000) de la Universidad de Santiago de Compostela referente a la **“Satisfacción, Bienestar y Calidad de Vida en el Trabajo”** se analiza empíricamente un modelo de relación entre los valores culturales y la posibilidad de consecución de los objetivos materiales que proporciona una sociedad. Trata de explicar y cuantificar hasta qué punto la percepción de la estructura ocupacional, medida en forma de satisfacción, está relacionada con el bienestar subjetivo y con la calidad de vida en el trabajo (pág. 11).

“Para realizar este análisis se han construido modelos de regresión y causales para ver la influencia de un conjunto de efectos estructurales y del bienestar físico y social sobre la calidad de vida y el bienestar subjetivo” (Requena, 2000, pág. 11).

Los datos fueron tomados de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo 1999. Los resultados indicaron que los modelos realizados son demostrativos, lo cual afirma que mayores niveles de satisfacción con la estructura ocupacional implican mejores niveles de calidad de vida (pág. 11).

Nivel Latinoamericano

Guatemala:

En el 2015 en la Universidad Rafael Landívar de la ciudad Escuintla-Guatemala, la autora de tesis López Salinas, Sheyly (2015) realizó una investigación titulada **“Bienestar Laboral en los Trabajadores de una Empresa Portuaria de Escuintla”**, su objetivo principal fue “conocer si existe bienestar laboral de los trabajadores de una empresa portuaria...” (pág. 1). Para esta investigación como muestra se utilizó 72 trabajadores que se escogieron por una fórmula estadística de muestreo aleatorio.

El instrumento que se utilizó para obtener información fue un cuestionario para medir el bienestar laboral, con una escala tipo likert, dividido en cinco factores tales como factor de logro, reconocimiento, del trabajo en sí, responsabilidad y promoción (pág. 1).

La investigación es de tipo descriptiva, con los datos obtenidos tuvieron como principal resultado que “los colaboradores de la empresa poseen un alto nivel de bienestar laboral, ya que se identifican con una buena calidad de vida dentro de la organización” (pág. 1).

Colombia:

En el 2013 en la Universidad del Valle de Cali, los autores Restrepo, Francisco y López, Angélica (2013) realizaron una investigación titulada **“Percepciones del entorno laboral de los profesores universitarios en un contexto de reorganización flexible del trabajo”**. Lo que se pretendió realizar con esta

investigación fue “analizar la subjetivación laboral sobre la calidad de vida laboral que los profesores universitarios construyen en torno a las políticas implementadas por las universidades en un contexto de reorganización flexible del trabajo” (pág. 55).

La metodología que se utilizó para la recolección de información tuvo herramientas cuantitativas y técnicas cualitativas. Los resultados indican que la mayoría de los docentes consideran positivas el clima social, las condiciones de trabajo, la satisfacción y la evolución laborales. En cuanto a los valores organizacionales, consideran positivo la productividad, calidad del servicio, eficiencia, bien común y ética del servicio público. En cuanto al espíritu de negocio privado y rentabilidad económica se evidenciaron indicadores bajos y negativos (pág. 55).

En el 2012 se realizó otra investigación en referencia al trabajo social en empresas, publicada en la Revista de Trabajo Social Volumen 3, la cual fue realizada por la trabajadora social Jiménez, Gloria (2012) con el título “**La práctica de Trabajo Social laboral en las empresas privadas de la ciudad de Medellín, Departamento de Antioquia, Colombia**” cuyo objetivo fue conocer cómo los-as Trabajadores Sociales en el campo laboral ejecutan sus conocimientos profesionales para responder a las demandas de las empresas privadas, considerando su preparación académica (las competencias desarrolladas) las teorías utilizadas, los conceptos, las metodologías y valores que orientan el conjunto de dichas acciones (pág. 190).

Entre los resultados de la investigación, se encontró que el término Talento Humano lo usan muy poco, mientras que los términos como “Personal” y de “Recursos Humanos” se usan con más frecuencia. Predominan también los términos Bienestar Laboral, Gestión Humana y Desarrollo Humano.

Entre los principales resultados se evidencia que el 47% de los Trabajadores Sociales (20 profesionales) están ubicados en un tercer nivel en base a la estructura de las empresas, dependiendo de cargos como de directores y gerentes quienes dependen de Presidencia.

Por lo tanto, hay un alto índice de participación por encontrarse en cargos administrativos. Esta información es valiosa, porque demuestra que el Trabajo Social no solo está en niveles asistenciales u operativos, sino que también ocupa un espacio estratégico dentro de las compañías (pág. 206).

Otro estudio relacionado con el tema de este trabajo académico, fue realizado el 2011 en la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo, por Escobar Pulido, Jeimy (2011) titulado **“Implementación de un Programa de Bienestar en la Empresa MCT LTDA”**. Surgió de la necesidad de implementar una propuesta para los trabajadores de tal empresa, partiendo de sus expectativas y necesidades, con la finalidad de aportar fortalecimiento al clima y cultura organizacional, considerando tres objetivos específicos: crear un instrumento para identificar necesidades de los trabajadores, en segundo lugar analizar los resultados que se obtuvo en la aplicación de ese instrumento, tercero crear la propuesta para aplicar el programa de bienestar para los trabajadores .

Para esta investigación se utilizó la metodología cualitativa, con alcance descriptivo y enfoque fenomenológico, a través de las técnicas para el diseño de instrumento como forma de recolección de fuentes primarias y secundarias (pág. 6).

Entre sus principales resultados se identificó las ciudades que necesitan acompañamiento de parte del dpto. de talento humano, para que los colaboradores, encuentren más opción en cuanto a capacitación, celebración de fechas especiales y en respuesta oportuna a todas sus solicitudes (pág. 6).

Ecuador

En el 2017 se publicó en la revista de Ciencias Humanísticas y Sociales una investigación elaborada en la Universidad Técnica de Manabí Portoviejo, por las autoras Alcívar Medranda, Eva y Coveña, Jessica (2017) titulada **“El Trabajador Social en el sector empresarial ganadero: caso de estudio Cantón Chone-Manabí”**

El objetivo de esta investigación se enfocó en determinar la importancia del rol del Trabajador Social en el ámbito empresarial ganadero, partiendo de la necesidad de implementar una propuesta de intervención social que posibilite establecer estrategias para consolidar el desarrollo de la empresa a través de las funciones realizadas. Para esta investigación se utilizó el método histórico-lógico y el de inducción-deducción., como técnica se empleó la entrevista abierta a profundidad (pág. 85).

Entre los resultados obtenidos de las entrevistas, se encuentra que el trabajador social es un excelente conductor de proyectos o programas, capaz de identificar y diagnosticar las problemáticas y necesidades; entre las funciones a realizar están las de: mediador, gestor, ejecutor entre otras, considerando aspectos económicos, sociales, psicológicos, etc (pág. 95).

Otra investigación fue realizada en el 2015 en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por Farias, Ana María titulada (2015) **“Fortalecimiento del clima laboral en una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil: Una mirada desde el Empowerment como estrategia de intervención del Trabajador Social en el área laboral”** el objetivo planteado en esta investigación fue “conocer cómo el ambiente laboral influye en las condiciones de calidad de vida laboral y está a su vez en la calidad de vida familiar” (2015).

Como metodología, la autora desarrolló una ruta de diagnóstico con la finalidad de otorgar respuestas a preguntas básicas:

¿Cómo conocer las condiciones y las formas en las que se manifiesta actualmente el ambiente de trabajo de los colaboradores de una empresa alimenticia en la ciudad de Guayaquil? y ¿cómo este ambiente influye, de manera favorable o no en los niveles de motivación, interés, sentido de pertenencia y productividad de los colaboradores? (2015).

En los resultados de la investigación diagnóstica se identificaron “factores personales, socioeconómico-familiares e institucionales que permiten o no que los colaboradores cuenten con un clima laboral que les permita tener óptimos niveles de calidad de vida, tanto en su trabajo como en la familia” (2015).

Las investigaciones presentadas nos facilitan el entendimiento de las necesidades y expectativas tanto de los trabajadores como de los empleadores sobre lo que se espera de un área de trabajo social en la empresa. Y, por ende, de los roles específicos que debe cumplir un profesional en trabajo social. Para, de esta forma, poder intervenir a favor del bienestar de los trabajadores en una empresa.

1.4. Pregunta de investigación

¿Cómo los programas y actividades de trabajo social responden al bienestar de los trabajadores operativos según sus necesidades, en una empresa comercializadora de productos alimenticios de consumo masivo de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

1.4.1. Sub preguntas de investigación

- ¿Cuál es la importancia que tienen los programas y actividades de bienestar que brinda el Dpto. Trabajo social, según las necesidades de los trabajadores operativos?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre las actividades de los programas de bienestar que brinda el dpto. trabajo social, según las necesidades de los trabajadores operativos?
- ¿Cuáles son las necesidades expresadas por los trabajadores operativos que inciden en su bienestar?

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Analizar la pertinencia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Dpto. de Trabajo Social de acuerdo con las necesidades de los trabajadores operativos, de una empresa privada de comercialización de productos alimenticios de consumo masivo de Guayaquil, en el año 2018 para su reestructuración.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar la importancia de los programas y actividades de bienestar que brinda el dpto. de Trabajo Social, según las necesidades de los trabajadores operativos
- Medir el nivel de satisfacción de las actividades de los programas de bienestar que brinda el dpto. de Trabajo Social, según las necesidades de los trabajadores operativos.
- Describir las necesidades expresadas por los trabajadores operativos los cuales inciden en su bienestar.

1.6. Justificación

Conocer la pertinencia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Dpto. de trabajo social, es de vital importancia para identificar si a través de éstos, se ha generado bienestar en los trabajadores dentro de la organización. Una vez identificada esta situación se podrá aportar en la reestructuración o en la innovación de nuevas iniciativas, a partir de las opiniones expresadas por los trabajadores.

Haciendo alusión a la reestructuración y elaboración de nuevas iniciativas, Alfredo Ruiz menciona que:

El programa debe partir de las necesidades reales de los trabajadores y no de lo que crean conveniente determinado número de personas, y para ello es necesario hacer un diagnóstico, esto no quiere decir que todo lo deseado sea procurado, la empresa decide cómo y cuándo de acuerdo a los recursos tanto económicos, de infraestructura como humanos. (2007)

Según Alfredo Ruiz Rincón (2007) “Bienestar Social Laboral hace referencia al estado de satisfacción que logra el empleado en el ejercicio de sus funciones, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, lo cual repercute en un bienestar familiar y social”.

Esta investigación se realizará como requisito previo para la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, y por ende esta investigación servirá como contribución para los estudiantes y profesionales de Trabajo Social, ya que en su ejercicio profesional eran ellos los que tendrán un acercamiento directo con los trabajadores y serán los encargados de realizar programas y brindar servicios que generen bienestar a los trabajadores a partir de las situaciones que ellos viven con la finalidad de lograr satisfacción laboral y por ende familiar.

Al tomar en consideración las opiniones de los trabajadores operativos, éstos se sentirán más valorados y comprendidos, debido a que sus opiniones serán tomadas en cuenta, con la finalidad de poder implementar o reestructurar programas y servicios enfocados a su Bienestar. Y esto llegará a generar satisfacción laboral, compromiso con la empresa, etc. Estas experiencias benefician a la empresa en la medida que proyecta un mejor servicio y una mejor imagen de la empresa.

Por ende, esta investigación también será de importancia para la empresa porque a partir de los resultados obtenidos se podrá conocer el sentir de los trabajadores frente a sus necesidades, generando una activa participación y focalizando las fallas y aciertos que tienen como empresa.

Para la profesión, ayudará a definir que el **bienestar personal, bienestar laboral y bienestar Social** son tres componentes esenciales de toda intervención de trabajo social en empresas, y que comprende una serie de aspectos que se deben satisfacer y atender y frente a éstos se podrá determinar los programas y servicios que se podrían implementar.

CAPITULO II: MARCO TEORICO-REFERENCIAL

2. Referentes Teóricos.

2.1. Teoría General de Sistemas

Se considera que la teoría general de los sistemas es de vital importancia para el desarrollo de este trabajo investigativo, debido a que los programas de bienestar dirigidos a los trabajadores inciden en las tres esferas del accionar del trabajo social que se lleva a cabo en las empresas: Bienestar personal, bienestar laboral y bienestar social.

El autor principal de la Teoría General de Sistemas fue el biólogo Ludwig von Bertalanffy (1901-1972), quien desde la biología elaboró una explicación de la naturaleza y la vida, enmarcándola como “un sistema complejo sujeto a interacciones y dinámicas” (Montaño, 2011). Tiempo después se convirtió en análisis de la realidad social bajo el nombre de "teoría general de sistemas". Este autor indicaba que esta teoría no pretendía solucionar problemas, más bien pretendía generar conceptos o teorías que puedan aplicarse en todos los sistemas.

Luego otro autor se interesó por estudiar la teoría de sistemas. Fue Norbet Wiener (1894-1964), un matemático de EE. UU, creador de la cibernética. Este autor creía que el ser humano se puede estudiar como una máquina “con complejos sistemas de control de información, que regulan la temperatura, el agua en el organismo, al tiempo que está formado de un poderoso sistema de comunicaciones eléctricas y químicas, que son, respectivamente, los sistemas nervioso y hormonal” (Montaño, 2011).

Herbert Simon 1916-2001 fue el primero en investigar cómo las organizaciones económicas complejas deben tomar decisiones, ya sean estas empresas privadas, públicas, multinacionales, etc. En contra de los pensamientos tradicionales sobre la existencia de unos responsables en tomar decisiones que

conocen todas las opciones, este autor desarrolla un modelo o proceso racional de adopción de decisiones (Montaño, 2011).

Entre los objetivos originales de la Teoría General de Sistemas citado por Marcelo Arnold, y Francisco Osorio están los siguientes:

- a) “Impulsar el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos.
- b) Desarrollar un conjunto de leyes aplicables a todos estos comportamientos
- c) Promover una formalización (matemática) de estas leyes” (1998, pág. 40).

Mientras más reconozcamos las semejanzas que existen entre maquinas, organismos, formas de organización social, hombres; se tendrá mayor posibilidad de aplicar eficazmente el enfoque de la Teoría General de Sistemas. Así mismo las congruencias y deficiencias de los atributos que definen lo social, lo humano, lo cultural y sus propios sistemas, serán evidentes mientras más los experimentemos.

.

Sin embargo, hay que reconocer que la Teoría General de Sistemas contribuye hoy en día a aspectos parciales que se deben estudiar con detalle, para lograr una moderna TGS.

Bertalanffy concibe a la ciencia como “un subsistema del sistema conceptual, definiéndola como un sistema abstraído, es decir, un sistema conceptual correspondiente a la realidad. Él señala que la distinción entre sistema real y conceptual está sujeta a debate, por lo que no debe considerarse en forma rígida” (pág. 42).

La postura de esta esta teoría es que la percepción es una reflexión del conocimiento que tiene una aproximación a la verdad o la realidad de las cosas reales. Bertalanffy indica “La realidad es una interacción entre conocedor y

conocido, que depende de varios factores biológicos, psicológicos, lingüística y culturales, etc” (pág. 42).

De esta forma Bertalanffy indica que dentro de la realidad intervienen dos personajes, tanto el conocedor como el conocido. Ambos personajes pueden variar en cuanto a su modo de pensar, reconocer y actuar. Esto dependerá en gran medida de sus orígenes ya sean éstos biológicos, psicológicos, lingüísticos, culturales, entre otros.

Por su parte Bertoglio, citado por (Dominguez Rios & López Santillán, 2016) menciona que siendo la Teoría General de Sistemas un enfoque interdisciplinario, también puede ser aplicable a cualquier sistema ya sea natural como artificial. En cualquiera de los dos sistemas su literatura se dirige hacia ciertos sistemas particulares, siendo éstos la empresa y las organizaciones humanas, considerando a Bertalanffy como su sustento principal (pág. 126).

Carlos Ramírez Cardona citado por (Dominguez Rios & López Santillán, 2016) señala que un sistema se refiere a un conjunto de elementos, los mismos que están conformados por partes u órganos que cumplen un rol importante, mostrando así que si faltara una de las partes no podría funcionar (pág. 127).

Por otra parte, Ana María de Guadalupe citado por (Dominguez Rios & López Santillán, 2016) indica que “un sistema es un todo organizado, integrado por dos o más partes denominadas subsistemas que guardan una relación de interdependencia e interacción entre sí” (pág. 127). Esta autora señala que estas partes se distinguen de su ambiente por medio de una frontera identificable y están inmersos en diversos contextos con los que interactúa (pág. 127).

2.1.1. Definiciones Generales de Sistema

Existen diversos autores que dan su respectiva definición de lo que es sistema. Entre ellos están (Ambriz Vázquez, 2013), quien define el sistema como:

Un todo que no puede dividirse en partes independientes y además es un conjunto de dos o más elementos en donde cada uno tiene un efecto en el comportamiento del todo. Además, el comportamiento de los elementos y sus efectos sobre el todo son independientes. Por otro lado, de cualquier manera, se formen subgrupos de los elementos, cada uno tiene un efecto sobre el comportamiento del todo y ninguno tiene efecto independiente sobre él. (pág. 49)

Por consiguiente, el sistema es considerado un todo que no puede segmentarse de manera independiente, puesto que cada elemento de un sistema tiene características que pierde cuando se separa del sistema, y todo sistema posee algunas características esenciales que ninguna de sus partes tiene.

De la misma forma García citado por (Castro Sáez, 2007) señala que el término sistema se usa para describir un conjunto de elementos relacionándose de forma enérgica entre ellos y débil con su entorno, de tal modo que la relación entre sus elementos posibilita identificar su objetivo (pág. 95).

En este caso, García al igual que Ambriz Vásquez define al sistema como un conjunto de elementos, es decir, un todo, los mismos que están relacionados el uno al otro de tal manera que identifican un objetivo o meta tras el cual ir para lograr el éxito.

Niklas Luhmann citado por (Castro Sáez, 2007) indica que sistema se refiere “a un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, cuya unidad viene dada por la interacción de estos elementos y cuyas propiedades de los elementos del conjunto” (pág. 97). Como se puede notar Luhmann una vez más define al sistema como “un conjunto de elementos” y, al igual que García, menciona que estos elementos se relacionan entre sí. Además, detalla que gracias a esa relación o interacción de los elementos el sistema se mantiene unido e identifica sus propiedades

Por su parte Castro Sáez (2007) señala que “El concepto de sistema como modelo es una herramienta muy útil, que permite la descripción de fenómenos que surgen

por diversas causas, que analizadas en forma individual sería muy difícil comprenderlos” (pág. 97).

Del concepto que da Castro Sáez extraemos un punto clave para comprender la definición de sistema. Como muestra él, un sistema nos permite describir las causas de un fenómeno. Sin embargo, si analizamos las causas de un fenómeno basándonos en cada elemento que conforma el sistema sería prácticamente imposible comprender la situación y, por tanto, llegar a una conclusión. Todo esto se debe a que todos los elementos de un sistema se relacionan entre sí y como conjunto permiten lograr un objetivo como, por ejemplo, reconocer las causas por las cuales es provocado un fenómeno.

La definición de Bertalanffy el mayor exponente de esta teoría citado por (Castro Sáez, 2007) menciona que el sistema está conformado por elementos complejos que interactúan entre sí. Además, sostiene que es un tipo de naturaleza global, es decir, que tienen un concepto con características universales. El sistema “alude a características muy generales compartidas por un gran número de entidades que acostumbraban a ser tratadas por diferentes disciplinas” (pág. 95). Finalmente, señala que un sistema es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el entorno.

Tomando la teoría de Bertalanffy, Chiavenato citado por (Castro Sáez, 2007) indica que existen dos conceptos: Propósito u objetivo; globalismo o totalidad. Ambos conceptos demuestran dos características esenciales en un sistema, añadiendo los conceptos de homeostasis y entropía. A continuación, se detalla cada uno de estos conceptos:

- a) **Propósito u objetivo:** todo sistema tiene uno o varios propósitos u objetivos. Las unidades o elementos (u objetos), como también las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.
- b) **Globalismo o totalidad:** todo sistema tiene una naturaleza orgánica, por la cual una acción que produzca cambio en una de las

unidades del sistema muy probablemente producirá cambios en todas las otras unidades de éste.

- c) **Entropía:** es la tendencia que los sistemas tienen al desgaste. A medida que la entropía aumenta, los sistemas se descomponen en estado más simple.
- d) **Homeostasis:** es el equilibrio dinámico entre las partes del sistema. Los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del medio ambiente. (págs. 95-96)

Tomando en cuenta las diferentes definiciones y conceptos de la Teoría General de Sistemas, podemos decir que estas pueden ser disgregadas, creando dos grupos estratégicos para la investigación en sistemas generales:

- a) Las perspectivas de sistemas en donde las distinciones conceptuales se concentran en una relación entre el todo (sistema) y sus partes (elementos).
- b) Las perspectivas de sistemas en donde las distinciones conceptuales se concentran en los procesos de frontera (sistema/ambiente).
- c) En el primer caso, la cualidad esencial de un sistema está dada por la interdependencia de las partes que lo integran y el orden que subyace a tal interdependencia. En el segundo, lo central son las corrientes de entradas y de salidas mediante las cuales se establece una relación entre el sistema y su ambiente. Ambos enfoques son ciertamente complementarios. (Arnold & Osorio, 1998, pág. 41)

Basándonos en estos grupos estratégicos, podemos decir con seguridad que la teoría general de sistemas contribuye al trabajo académico que se está realizando para conocer las necesidades que tienen los trabajadores que en este caso son el todo (sistema) y cómo esas necesidades influyen en bienestar (elementos).

Los distintos conceptos de sistemas revisados explican, de forma general y óptima, las características que varias disciplinas han diseñado y que tienen relación desde la perspectiva de la teoría general de sistemas.

Gracias a los conceptos expuestos se puede indicar que el sistema es un conjunto de elementos complejos independientes y autónomos que poseen una finalidad. Esta cuenta con características que permiten tener una identidad. Ningún elemento se separa, todos se agrupan y están interrelacionados entre sí, ya sea en un ambiente o en su entorno. Estas características extraídas de las diversas concepciones del concepto de sistema permiten conocer una determinada realidad en forma interdisciplinaria.

De esta forma la teoría general de sistemas “se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias” (Arnold & Osorio, 1998, pág. 40). Se podrá identificar como cada programa y actividad que se emplee en la empresa influye en los sistemas del trabajador y en la representación de la realidad.

Así mismo esta teoría se identifica por su enfoque integrador y holístico, dentro de ellos lo esencial son los conjuntos y las relaciones que se van formando. Cabe recalcar que la teoría general de sistemas otorga un adecuado ambiente para la comunicación e interrelación en compañía de especialistas y especialidades.

Finalmente, este trabajo académico se acoge a la Teoría General de Sistema, debido a que su instrumentalización permitirá la flexibilización de la búsqueda de respuesta ante la complejidad del mundo dentro de las empresas, utilizando una serie de elementos que ofrecen los conceptos de sistemas. .

2.1.2. Teoría de las Necesidades de McClelland

El psicólogo David McClelland citado por (Robbins & Judge, 2009) fue uno de los primeros en plantear el tema de la motivación de los emprendedores desde otros ámbitos. La teoría de las necesidades de este autor ayudara a comprender las necesidades que tienen realmente los trabajadores. Es importante conocer que

existen 3 tipos de necesidades según la Teoría de las necesidades planteadas por McClelland las cuales son:

1. **Necesidad de logro:** Impulso por sobresalir, por obtener un logro en relación por un conjunto de estándares, de luchar por el triunfo.
2. **Necesidad de poder:** Es la necesidad de hacer que se comporten de una manera que no lo hubieran hecho por sí mismos.
3. **Necesidad de afiliación:** Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas (p. 180).

De estas 3 necesidades muchos investigadores han centrado su atención en la necesidad de logro. Según este autor, esta necesidad motiva al ser humano en transformarse en emprendedor. La hipótesis de esta necesidad planteada por el autor está relacionada al crecimiento económico. “El desarrollo de esta atribución está influenciado en la persona por la crianza y por aspectos sociales y culturales del entorno” (Marulanda, Restrepo, & Vélez, 2014, pág. 211). Así mismo el autor indica que la personalidad es un rasgo particular que es necesario para ser un exitoso emprendedor, y que no es necesariamente innato, sino que este rasgo de personalidad se puede desarrollar.

McClelland menciona que los seres humanos podemos tener alguna de estas tres necesidades o incluso más, inconscientemente, es decir, sin darnos cuenta. Por esta razón, no es fácil medirlas. La medición de estas tres necesidades implica mucho tiempo y dinero, por lo que muy pocas organizaciones invierten recursos en hacerlo (Robbins & Judge, 2009, p. 6).

Existen otras teorías de necesidades en la producción científica revisada, sin embargo, la que se ha seleccionado se ajusta a este trabajo académico ya que es uno de los referentes que es mencionado para su consideración en los textos de estudio de cultura y comportamiento organizacional.

2.2. Referentes Conceptuales

2.2.1. Trabajo Social en Empresa

Los autores Raya y Caparrón, citado por Faynol Mesa Medina (2015) hacen uso de la definición del grupo de Trabajadores Sociales de Empresa del Colegio Profesional de Trabajo Social de Madrid en la cual indican que el Trabajo Social en Empresa es importante para:

Favorecer el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para un dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad. (pág. 65)

Cabe recalcar que la situación que se vive dentro de las empresas es compleja, debido a que se dan problemas de tipo social, económico, tecnológico y psicológico. Los autores Gorostidi y Cebrián, citados por Faynol Mesa Medina (2015) mencionan que:

Siendo el aspecto humano es el más complejo debido a las propias necesidades estructurales, emocionales, intelectuales y culturales de la persona, motivos por los que el activo más importante que tiene una empresa es el de las personas que trabajan en ella. (pág. 65)

Tomando en cuenta los problemas comunes que enfrentan todas las empresas, no hay duda de que lo que mencionan Gorostidi y Cebrián es cierto. El activo de las personas que laboran en una empresa es el activo principal de esta. Siendo el aspecto humano muy complejo debido a las muchas necesidades que debe satisfacer, es quien está capacitado para enfrentar con éxito los distintos tipos de situaciones complejas que se presentan en las empresas. De ahí la importancia del Trabajo Social, ya que esta vela por el bienestar de los trabajadores.

El autor soto citado por Faynol Mesa Medina (2015) menciona que “La empresa modelo es aquella que más y mejor produce y la que proporciona mayores beneficios sociales a sus trabajadores” (pág. 65).

2.2.2. Bienestar

2.2.2.1. Programas de Bienestar

Según Alberto Virgüez Peña (2009) una correcta gerencia va ligada en brindar bienestar a sus trabajadores, ya que ellos son los recursos humanos más importantes con los que cuenta una organización y con la buena gerencia se podrá tener éxito (pág. 1).

Es importante que dentro de las empresas se desarrollen los programas de bienestar dirigido a los trabajadores, no solo por el hecho de cumplir con una obligación legal sino también por preocuparse en que su recurso humano, procurando que éstos se encuentren bien en su entorno laboral con la finalidad de que se sientan reconocidos y valorados por la empresa. Estos programas deben estar bajo la administración de las/os trabajadoras/as sociales ya que ellos son profesionales aptos para llevar a cabo estos programas que generen bienestar ya sea en el ámbito personal, laboral o social dentro de una empresa.

2.2.2.2. Bienestar personal

Los programas de salud influyen positivamente en el bienestar personal de los trabajadores ya que gracias a estos se podrá garantizar la salud, productividad y calidad de vida de los trabajadores y de la misma forma brinda beneficios para la empresa. Al desarrollar y ejecutar programas y actividades enfocadas a la salud laboral al trabajador, no solo se está beneficiando el bienestar personal dentro del trabajo sino también en su entorno familiar. Entre las actividades que se pueden desarrollar están las siguientes: talleres, charlas, break zen con la finalidad de motivar, educar y concientizar al trabajador en aspectos enfocados a la salud y bienestar (Health in House, 2014).

Entre las ventajas para la empresa y el trabajador se encuentran las siguientes:

Ventajas para la empresa

- Disminuye el número de licencias médicas y ausentismo laboral.

- Mejora la percepción de sus colaboradores en relación con los beneficios entregados.
- Incide favorablemente en el clima laboral, mejora la motivación y rendimiento de sus colaboradores.
- Mejora la productividad y competencia de la empresa (Health in House, 2014).

Ventajas para el trabajador

- Mejora la calidad de vida y fomenta hábitos saludables.
- Mejora la salud y previene enfermedades.
- Aumenta la satisfacción personal y la motivación.
- Promueve las buenas relaciones laborales.
- Ayuda a lograr un equilibrio laboral y familiar (Health in House, 2014).

Por ello velar por la salud de los trabajadores es de vital importancia; la salud empresarial se ha transformado en un factor determinante para poder generar bienestar personal en los trabajadores. “Es vital que cada vez más empresas incorporen hábitos saludables entre su capital humano, como una política de responsabilidad social que se verá reflejada en sus resultados operativos y financieros” (Health in House, 2014).

Según el estudio *“Inactividad Física y Ausentismo en el Ámbito Laboral”* publicado en la Revista de Salud Pública, “el ausentismo laboral está asociado con el sedentario, y son las enfermedades respiratorias, las afecciones osteomusculares y los traumatismos las principales causas de incapacidad laboral” (Health in House, 2014). Además, este estudio da cuenta de que la inactividad física incrementa las incapacidades laborales perjudicando el desempeño del trabajador. Estos programas de promoción a la actividad física son una estrategia que debe llevar a cabo el Dpto. de trabajo social en coordinación con el médico ocupacional.

De la misma forma Jorge Woolf afirma que es esencial intervenir en enfermedades que tengan los trabajadores como: obesidad, sobrepeso, colesterol, hipertensión, diabetes y tabaquismo (Hernandez, 2013).

Finalmente, es importante recalcar que una empresa que se preocupa por el bienestar personal de sus trabajadores produce satisfacción, debido a que al generar campañas de prevención y también fomentar hábitos saludables fortalece la relación con sus trabajadores, desarrollando en ellos un elevado sentido de pertenencia en un entorno laboral sano (Health in House, 2014).

2.2.2.3. Bienestar Laboral

Según (Ibermutuamur, 2014) “El bienestar laboral implica que el trabajo se organiza pensando en las personas, lo cual reporta beneficios tanto para los trabajadores como para las empresas que, además de cumplir con un imperativo ético, mejoran su productividad, reducen el absentismo, etc” (pág. 7).

Poder lograr un equilibrio entre los aspectos menos favorables y los efectos saludables del trabajo, resulta complejo de conseguirlo. Debido a que se necesita fomentar un clima laboral capaz de integrar varios elementos concernientes con:

- El estilo de dirección: apoyo, calidad de supervisión, reconocimientos.
- El equilibrio entre las exigencias del trabajo y la capacidad de control de las personas sobre su propia tarea (demanda/control).
- La claridad de rol de forma que cada cual sepa exactamente lo que se espera de él.
- El apoyo y la solidaridad entre los compañeros.
- Una capacitación adecuada de cada persona para las tareas que debe realizar.
- Un efectivo control de los riesgos laborales. (pág. 9)

La idea que tienen los trabajadores sobre el clima laboral es importante para poder evaluar una actividad laboral como “buen trabajo” puesto que si no tenemos estas percepciones no se podrá generar beneficios que permitan el bienestar de las personas.

2.2.2.4. Bienestar social

Según Arrieta Jimenez (2009) la empresa tiene la responsabilidad no solo de atender los problemas relacionados con la producción, sino que también debe atender los problemas sociales que se originan en ella, debido a que los problemas de los trabajadores, tanto a nivel individual y laboral, influirán en su bienestar. Por lo que las situaciones que ocurren dentro del trabajo son responsabilidad de todos y lo que se busca es el equilibrio entre empresa-trabajador.

Dentro del bienestar social en la empresa interviene el área de Bienestar Social en situaciones que tengan que ver con los problemas del trabajador, generando y aplicando los recursos que promoverán una mejora en las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los trabajadores y por ende sus familias (Arrieta Jimenez, 2009).

La característica de esta área de bienestar social es la de ayudar a los trabajadores, ya sea individualmente o en grupo con la finalidad de resolver sus dificultades profesionales o psicológicas que de una u otra manera influyen en su bienestar (Arrieta Jimenez, 2009).

La intervención de esta área busca obtener el bienestar de los trabajadores, favoreciéndolos a ellos y a la empresa. “Se favorece la integración de los trabajadores, mediante la satisfacción de sus necesidades, es una herramienta de motivación laboral, satisfacción e integración” (Arrieta Jimenez, 2009).

Así mismo añade que las empresas deben crear lineamientos que le permitan asegurar el bienestar de sus empleados, captar y conservar al mejor talento humano. Para que las empresas puedan obtener eso, es importante que elaboren una política de bienestar social, que este enfocado a mejorar las relaciones laborales entre empleador y trabajadores (Arrieta Jimenez, 2009).

2.2.3. Beneficios de los trabajadores

Los beneficios sociales influyen de cierta manera en el bienestar personal, laboral y social de los trabajadores. Según Idalberto Chiavenato citado por Karen Porras

Rojas y Angeline Gómez Martínez (2012) Los beneficios sociales forman parte de la remuneración del trabajador. Es decir, los beneficios sociales están conformados por ventajas, facilidades, servicios y comodidad que brindan las empresas a los trabajadores con el fin de evitar preocupaciones. La empresa puede financiarlos, parcial o totalmente.

Haciendo uso de la última frase, la empresa escogida para el estudio cuenta con beneficios sociales relacionados con la salud en donde financian casi en su totalidad los gastos de ciertos trabajadores con el fin de evitar preocupaciones económicas, en otras ocasiones financian los gastos parcialmente y el dinero que no cubre la empresa lo cubre el trabajador seleccionando él mismo su forma de pago. Dichos beneficios que se emplean en las empresas son importantes para disminuir la rotación de personal, retener la fuerza laboral. El objetivo para la implementación de estos planes son las actitudes de los trabajadores.

De acuerdo con Chiavenato citado por Angeline Gómez Martínez (2012) hay tres tipos de benéficos sociales, que auxilian al empleado en tres áreas de la vida, así:

- a) “En el ejercicio del cargo (bonificaciones, seguro de vida, premios por producción, etc.)
- b) Fuera del cargo, pero dentro de la empresa (descanso, refrigerios, restaurante, transporte, etc.)
- c) Fuera de la empresa, en la comunidad (recreación, actividades comunitarias, etc.)” (pág. 36).

Según Chiavenato citado por Angeline Gómez Martínez (2012) los Beneficios Sociales se clasifican de tres formas: Exigencias, Naturaleza u Objetivos.

Exigencias: Se dividen en legales y voluntarios, según su exigibilidad: En torno a los beneficios legales la empresa seleccionada para el estudio aplica estos beneficios a sus trabajadores respetando sus derechos de tener seguro social, seguro de accidentes de trabajo, vacaciones, subsidio familiar, salario por maternidad y auxilio por enfermedad. Respecto a los beneficios voluntarios que otorga la empresa seleccionada para este estudio están las bonificaciones, asistencia médico-hospitalaria, préstamos, comedor y seguro de vida.

Naturaleza: se dividen en monetarios y no monetarios. La empresa cuenta con servicios no monetarios ya que el área de bienestar social brinda asistencia médico-hospitalaria y odontología, realizando acompañamientos a distintas casas de salud para ayudar a agilizar los procesos administrativos, también brinda servicio social y consejería de parte del área de bienestar social.

Objetivos: se dividen en asistenciales, recreativos y supletorios. Los objetivos para la implementación de los planes de beneficios sociales son lograr: mejorar el clima laboral, reducir el ausentismo y rotación del personal, aumento de la productividad, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y mantener y atraer el recurso humano.

2.3. Referentes Normativos

Los programas de bienestar social establecidos en las empresas buscan el desarrollo armónico. Estos programas de bienestar buscan “elevar los niveles de la calidad de vida de los trabajadores y su grupo familiar, mediante actividades que respondan a la satisfacción de sus necesidades individuales de: educación, recreación, cultura, protección y aprendizaje” (Gómez & Porras, 2012, pág. 21).

Este trabajo de titulación se sustentará de acuerdo a los marcos normativos y legales de la República del Ecuador, ya que garantiza los derechos y bienestar de los ciudadanos en el ambiente social, económico y laboral, para el desarrollo del marco referente normativo se considerará la Constitución Nacional del Ecuador en donde se tomó como referencia los artículos 319, 326, 331 y 332 en los cuales se contemplan los derechos que aseguran bienestar a los ciudadanos.

Para este análisis también se tomó como referencia el Código de Trabajo en donde se escogió los artículos 42, 173, 126 y 155 y por último La Ley Orgánica Reformatoria a La Ley del Servicio Público y al Código del Trabajo para Prevenir el Acoso Laboral en donde se utilizó los artículos 4 y 5 de la reforma de estas leyes que son muy importantes para garantizar el bienestar de los trabajadores:

1. Constitución Nacional del Ecuador (2008)

La carta magna aprobada en la Asamblea del 2008, en el capítulo sexto, título “Formas de organización de la producción y su gestión” en el **Art.319** establece que el estado debe fomentar a las empresas las adecuadas formas de trabajo, para que a su vez éstas brinden un trabajo digno para los ciudadanos, el artículo menciona que:

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 151)

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

#5 Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

#10 Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 152)

Este artículo contiene el enfoque preventivo, regulatorio y sancionador, ya que se menciona dos puntos importantes que en toda organización se deben implementar, puesto que son dos aspectos que influyen en el bienestar y producción de los trabajadores ya que si se encuentran realizando sus actividades laborales en un ambiente no adecuado producirá que su desempeño laboral disminuya ya que puede presentar problemas de salud y su bienestar se verá afectado.

De acuerdo al segundo punto citado de la Constitución de la República (2008) sobre los conflictos de trabajos y la manera de establecer acuerdos “es preciso aplicar la mediación como método alternativo de solución de conflictos con el objeto de lograr una solución rápida y eficaz evitando la vía judicial que podría

implicar mayor tiempo y recursos económicos” (Ministerio del Trabajo, 2015, pág. 1).

Cabe recalcar que dentro de las relaciones laborales generalmente existen conflictos entre empleador-jefe de área y trabajador a causa de la presión-exigencia laboral por parte de su empleador, desacuerdos en las decisiones de la empresa o por injusticias que estén vulnerando los derechos del trabajador que se encuentra den el código de Trabajo.

Art. 331.- Afirma que:

El estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 155)

El enfoque de restitución hace referencia al art. 331 ya que este es un derecho que ha sido vulnerado y que actualmente es importante a nivel social, político y económico ya que poco a poco se va visibilizando la importancia de las mujeres en los espacios laborales y con esto se disminuye la violencia, discriminación, desigualdad, etc.

Art. 332.- El estado garantizará:

El respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Este es uno de los derechos que tienen los trabajadores y que los empleadores deben aceptarlo ya que si violan ese derecho al trabajador le están interrumpiendo o limitando su ciclo reproductivo y no podrán desarrollarse con normalidad por

miedo a perder su estabilidad laboral. En algunas empresas se irrespeta este derecho, puesto que, si el trabajador es padre o madre antes de cumplir los 3 meses de prueba, a éste no le renuevan el contrato y dan por terminada la relación laboral.

Es decir que los trabajadores dentro de esos 3 meses viven con la presión de que no pueden ser padres hasta pasar los 3 meses de prueba en la empresa, a su vez esto genera estrés, incertidumbre, bajo rendimiento en la productividad y problemas de concentración en su lugar de trabajo.

Según el psicólogo Julián Illán Vaquero (2014) cuando los trabajadores pasan por esta situación de incertidumbre frente al futuro, es normal que tenga dudas y se preocupen y ¿Qué puede hacer la empresa para contrarrestar esta preocupación? Es aquí donde entra la intervención del área de Bienestar Social de las empresas mediante la atención individual de estos casos existentes para poder garantizarle tranquilidad mediante apoyo moral, procurando cambiar ese pensamiento negativo a positivo. Cabe recalcar que estas decisiones que toma la gerencia se deben analizar debido a que esto incide en el estado de ánimo de los trabajadores y genera mayor incertidumbre, preocupaciones familiares y laborales.

2. Código del Trabajo

Código del trabajo, Capítulo IV Título “De las obligaciones del empleador y del trabajador”, se citara el artículo 42 que hace referencia a la violencia y acoso en el espacio laboral, artículo 126 hace referencia a la fijación de sueldos y articulo 155 que hace referencia al servicio de guardería:

Art. 42, en el numeral 13 determina como obligación de empleador “Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra” (Código del Trabajo, 2018, pág. 21).

En referencia a este artículos es primordial que haya una relación de respeto entre el empleador y trabajador para que exista un buen clima laboral y el trabajador pueda realizar sus funciones adecuadamente sin presión y sabiendo que su empleador-jefe estará ahí para apoyarlo si comete un error y a su vez enseñándole cual fue su error.

Art 126 consideraciones para las fijaciones de sueldos, salarios y remuneraciones básicas mínimas unificadas. Se tendrán en cuenta que: “El sueldo, salario o remuneración básica mínima unificada baste para satisfacer las necesidades normales de la vida del trabajador, considerándole como jefe de familia y atendiendo a las condiciones económicas y sociales” (Código del Trabajo, 2018, pág. 45).

Art.155 del Código del Trabajo establece “la obligación para las empresas con cincuenta o más trabajadores, contar con un servicio de guardería para la atención de los hijos de éstos, suministrando gratuitamente atención, alimentación, local e implementos para este servicio” (Código del Trabajo, 2018, pág. 55).

En este mismo artículo también se establece el derecho a la lactancia en el cual consiste en reducir la jornada de las madres trabajadoras a seis horas diarias durante los nueve meses posteriores al parto.

Según Teresa Sánchez (2012)

La implantación de las guarderías en el trabajo, todos ganan: empresa y empleados. Por un lado, se logra reducir el absentismo y aumentar la motivación del empleado; por otro, el trabajador gana en tranquilidad al tener a su hijo cerca y ahorra dinero gracias a la compañía.

En este contexto, los derechos de lactancia y de acceso a la guardería, es beneficio de todas las madres dentro de una empresa. Este beneficio proporcionara tranquilidad y por ende les generará bienestar porque podrán trabajar sin preocuparse en saber con quién se quedará su hijo/a mientras ella trabaje.

3. Leyes Ordinarias o Específicas

Ley Orgánica Reformatoria a La Ley del Servicio Público y al Código del Trabajo para Prevenir el Acoso Laboral

Capítulo II Reformas al Código de Trabajo, **Art. 4** menciona que el acoso laboral es:

Todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. (Asamblea Nacional, 2017, pág. 3)

El acoso podrá relacionarse como el acto discriminatorio siempre y cuando sea ocasionado por uno de los factores mencionados en el artículo 11 numeral 2 de la Constitución de la República como son:

Etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física, etc. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 21)

De acuerdo a este artículo la OIT citado por Ana Brioso, Evaristo Barrera y José Malagón (2011) señalan que “Toda discriminación produce efectos desiguales que ponen a las víctimas en una situación de desventaja, dificulta su acceso a oportunidades de empleo y a la igualdad de trato en el lugar de trabajo” (pág. 358). Esto produce bajo rendimiento y menor motivación para trabajar, reduce los niveles de autoestima de la persona, afectando su potencial de desarrollo y sus relaciones familiares y sociales.

En esta ley se indica que “Las conductas que se denuncien como Acoso laboral serán valoradas por la autoridad de trabajo, según las circunstancias del caso, y la gravedad de las conductas denunciadas...” (Asamblea Nacional, 2017, pág. 3).

Art. 5.- En el artículo 42, añádase un numeral 36, que dirá:

Implementar programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades del acoso laboral, para prevenir el cometimiento de toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación

laboral con los trabajadores y de éstos con el empleador. (Asamblea Nacional, 2017, págs. 3-4)

Estas leyes se basan en el enfoque de restitución, es decir establecen formas para retribuir el derecho que está siendo vulnerado y a su vez es sancionado. Dentro de las organizaciones se evidencia que existen acoso- hostigamiento laboral, este es un problema grave que se encuentra en el ámbito laboral y que genera problemas profesionales y personales del trabajador, este requiere de un análisis para establecer mecanismos para prevenirlo, tratarlo y combatirlo mediante programas de capacitación como se menciona en el artículo 36 de la Constitución del Ecuador.

El bienestar laboral y social del trabajador está siendo afectado mediante estos actos de acoso-hostigamiento laboral ya que puede causar que tome decisiones impensadas como abandonar voluntariamente el trabajo. Según Sara Llovera, Rocío Alfaro, Joaquín Bautista (2014) “Este daño psicológico suele manifestarse en un grave deterioro de la salud mental y física, concretado en problemas de depresión (llantos, abatimiento general, desmotivación, tristeza), ansiedad (irritabilidad, crisis de pánico previas a la incorporación al puesto de trabajo, nerviosismo angustia)” (págs. 3-4).

A través de este trabajo académico de titulación se identificará si los programas y servicios de Bienestar que brinda trabajo social responden a la prevención del acoso-hostigamiento de los trabajadores de la empresa seleccionada y también si estos programas y actividades atienden estos problemas. Una forma de evidenciarlo es cuando el trabajador disminuye su rendimiento laboral, muestra desinterés en actividades de la empresa, falta de concentración y agilidad mental en su trabajo y también: “Problemas físicos y psicosomáticos (gástricos, dolores de espalda y nuca, dificultades de respiración, cansancio, insomnio, vértigos, mareos). Además, no cabe obviar los problemas familiares que esta situación puede conllevar, como la separación conyugal” (págs. 3-4).

Estas reformas de la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo, son importantes para regular y sancionar el hostigamiento laboral, también para “cumplir los preceptos constitucionales y el principio de tolerancia cero a la

violencia y el acoso en el mundo del trabajo, propugnado por la Organización Internacional del Trabajo” (Asamblea Nacional, 2017, pág. 2).

Finalmente, dentro de este marco normativo no se encuentran los tratados internacionales que Ecuador haya firmado y ratificado y también no hay acuerdos ministeriales debido a que no existe una normativa referente al Bienestar Social de las personas en el área laboral.

Es de vital importancia que haya acuerdos ministeriales y tratados internacionales ratificados por el estado ecuatoriano referentes al Bienestar Social laboral donde se establezcan artículos obligatorios sobre la aplicación de programas en las empresas que contribuyan al bienestar de los trabajadores como programas de recreación, integración familiar, apoyo familiar etc. Para que las empresas se den cuenta de lo importante que es establecer programas y servicios que brinden bienestar para que todos sus trabajadores se encuentren en óptimas condiciones de salud ya sean físicas, psicologías y morales. Como resultado los trabajadores aumentarían su rendimiento laboral.

2.4. Referente Estratégico

1. Plan Nacional de Desarrollo

Dentro del *Plan Nacional de Desarrollo (2017)* se han seleccionado algunos objetivos y políticas referentes a este trabajo académico, entre ellos se escogieron los siguientes:

Objetivo 1: “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.” (p. 58) Este objetivo tiene una serie de políticas de las cuales se tomó como referencia las siguientes:

Política 1.1 Promover la inclusión económica y social; combatir la pobreza en todas sus dimensiones, a fin de garantizar la equidad económica, social, cultural y territorial

Política 1.2 Generar capacidades y promover oportunidades en condiciones de equidad, para todas las personas a lo largo del ciclo de vida.

Política 1.7 Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.

Política 1.12 Asegurar el acceso a la justicia, la seguridad integral, la lucha contra la impunidad y la reparación integral a las víctimas, bajo el principio de igualdad y no discriminación. (p. 58)

Este objetivo seleccionado está relacionado con este trabajo de titulación ya que también está enmarcado en el área de las empresas y nos permite conocer los derechos que poseen las personas como la inclusión económica y social, generar capacidad y brindar oportunidades de manera equitativa, asegurar el acceso al trabajo y seguridad social, seguridad integral, luchar contra la impunidad de acuerdo al principio de no discriminación e igualdad.

- **Plan específico:** Se tomó como referencia el Plan Toda una Vida que se encuentra dentro del objetivo 1, donde señalan que los seres humanos cuentan con una serie de requerimientos específicos. Para los cuales se requiere de un enfoque que tome en cuenta las necesidades particulares de cada etapa del ciclo. Esto permite al Estado garantizar los derechos de manera efectiva y oportuna (p. 67).
- **Enfoque de las políticas y servicios:** Esta política es de Estado, con enfoque de derechos y apuesta al fortalecimiento y la institucionalización de políticas públicas y servicios que respondan a derechos fundamentales de las personas, en particular de los grupos de atención prioritaria y en situación de vulnerabilidad (p. 67).

3. Plan Nacional de Salud Sexual y Salud Reproductiva (2017-2021)

Dentro del análisis de la situación del plan se escogió el numeral 6.1 titulado “Derecho a la salud y los determinantes sociales”, en este apartado se considera que, “La salud como un derecho garantizado por el Estado, está vinculada a múltiples factores sociales, económicos, políticos y culturales que determinan la calidad de vida y las posibilidades de desarrollo sustentable de mujeres y hombres que habitan en el Ecuador” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2017, p. 18).

De la misma forma el MSP (2017) dentro del plan mencionan que “El acceso a la salud y los derechos sexuales y derechos reproductivos, permite que las personas, en especial las mujeres, participen en la vida social, tengan acceso a la educación e intervengan activamente en el mercado laboral formal” (p. 18). **Entre sus lineamientos estratégicos se consideró los siguientes:**

Lineamiento Estratégico 1: Fortalecer el ejercicio de los derechos sexuales y los derechos reproductivos de la población en general, a través de la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

Lineamiento Estratégico 2: Garantizar la rectoría de la Autoridad Sanitaria Nacional en el Sistema Nacional de Salud con especificidad en Salud Sexual y Salud Reproductiva.

Lineamiento Estratégico 3: Garantizar la atención integral en salud sexual y salud reproductiva para prevenir, detectar y atender a personas víctimas de violencia de género.

Lineamiento Estratégico 4: Garantizar la atención integral en salud para prevenir, detectar y atender a las personas en el ámbito de las Infecciones de Transmisión Sexual incluido VIH.

Lineamiento Estratégico 6: Garantizar el derecho a la información veraz, oportuna y a los servicios de calidad en anticoncepción y planificación familiar a la población en general. (pp. 44-45)

- **Enfoque de la política o servicio:** Enfoque de equidad social y de igualdad de género, en el marco de los derechos humanos, considerando la diversidad etaria, étnico-cultural, sexo-genérico.

4. Agenda Nacional Mujeres y la Igualdad de Género (2014-2017)

Eje 4 Salud, derechos sexuales y derechos reproductivos

Política 4.- Promover la salud integral de las mujeres y personas LGBTI, así como el pleno ejercicio de sus derechos sexuales y reproductivos

Lineamientos

- Promover y difundir procesos de capacitación, campañas de sensibilización y material informativo, para difundir temas de salud sexual y salud reproductiva, planificación familiar y nutrición responsable, con énfasis en adolescentes.
- Considerar el principio de igualdad y no discriminación y el laicismo del Estado, como elemento calificador de la calidad, evaluación y acreditación de servicios de atención del sector de la salud pública
- Institucionalizar la aplicación de guías y protocolos de planificación familiar, post evento obstétrico, conforme a la norma técnica, para evitar nuevos embarazos no deseados y riesgo de muerte por abortos en curso. (Consejo Nacional de Igualdad de Género, 2014, p. 99)

Política 7.- Potenciar y efectivizar la actuación de las mujeres y personas LGBTI, en el desarrollo económico-productivo del país, creando condiciones para superar el subempleo, desempleo y explotación laboral.

Lineamientos

- Efectivizar la aplicación de la normativa para garantizar a las mujeres y personas LGBTI, condiciones libres de todo tipo de violencia en el ámbito laboral, público o privado, remunerado o no remunerado.
 - Fortalecer y mejorar los mecanismos de control y regulación para garantizar sueldos y salarios justos para todas las mujeres trabajadoras, así como la aplicación de todos los beneficios laborales en relación de dependencia, para conseguir el cierre de brechas entre hombres y mujeres. (Consejo Nacional de Igualdad de Género, 2014, pp. 114-115)
- **Enfoque de la política o servicio:** Enfoque de igualdad y no discriminación debido a género.

Análisis del referente estratégico

A partir de este análisis de referentes estratégicos seleccionados, se puede inferir que las empresas deben tomar en consideración estos lineamientos para poder realizar programas de Bienestar enfocados a prevenir, detectar y atender de manera integral a personas víctimas de violencia de género en el ámbito laboral, también debe realizar programas de salud sexual y reproductiva donde se abarque temas de Infecciones de transmisión sexual incluido el VIH y también abarcar temas de anticoncepción y planificación familiar.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Enfoque metodológico

El enfoque de esta investigación es Mixta de tipo secuencial, para Hernández, Fernández y Baptista (2003) señalan que los diseños mixtos:

Representan el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o, al menos, en la mayoría de sus etapas, agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques. (pág. 21)

Del mismo modo Di Silvestre (2008) coincide con los autores Hernández, Fernández y Baptista ya que para él este enfoque es:

Una estrategia de investigación que permite combinar la metodología cualitativa y la cuantitativa aun cuando éstas en el pasado se han encontrado en posturas opuestas. Esta estrategia de investigación es la denominada “multimétodos”, “métodos mixtos”, o “triangulación metodológica”, cualquiera sea su nombre ella apunta a la combinación de la metodología cualitativa y la cuantitativa. (pág. 71)

Este enfoque mixto es de tipo secuencial. Morse citado por Carlos Ruiz (2008) lo define como “Una estrategia que se utiliza de manera independiente y posteriormente se validan los resultados mediante el procedimiento de la triangulación” (pág. 20). Por lo consiguiente en esta investigación se analizaran datos cualitativos y cuantitativos secuencialmente y de manera independiente porque sirven para analizar la pertinencia de los programas y actividades de bienestar que brinda trabajo social a los trabajadores operativos.

3.2. Tipo/nivel

El tipo de investigación que se utilizo fue descriptivo, para Hernández, Fernández, & Baptista (2003) resaltan que “algunos de ellos describen situaciones, eventos o fenómenos y que se busca detallar lo que se investiga”.

En esta investigación se trabajó el nivel descriptivo porque se pretende detallar y describir las situaciones expresadas por los trabajadores operativos con la finalidad de analizar la pertinencia de los programas y actividades de bienestar que brinda trabajo social.

3.3. Población/ Universo

El término población según la autora Lorena Gartner (2004) es el “Conjunto de los elementos que presentan una determinada característica o que corresponden a una misma definición hacia los cuales se quiere extender los resultados de la investigación” (pág. 26).

La población de esta investigación corresponde a las sucursales ubicadas en el sur de la ciudad de Guayaquil son:

| Sucursal | Número de trabajadores |
|--------------|------------------------|
| 126 esclusas | 34 |
| 323 guasmo | 20 |
| 181 floresta | 36 |
| TOTAL | 90 |

*Fuente: Encuesta de sobre los programas de bienestar en la empresa
Elaborado por: Josselyn Jaramillo*

3.4. Muestra

Carlos Monje (2011) define la muestra como “un conjunto de objetos y sujetos procedentes de una población; es decir un subgrupo de la población, cuando esta es definida como un conjunto de elementos que cumplen con unas determinadas especificaciones” (pág. 123).

La muestra que se eligió para este trabajo académico estuvo conformada por 30 trabajadores operativos de 3 sucursales de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil que desearon participar.

3.4.1. Características de la muestra

De un total de 90 trabajadores de las tres sucursales elegidas para este estudio, se tomó como muestra a 30 trabajadores operativos de la empresa los cuales tienen las siguientes características:

| Género | Porcentaje |
|---------------|-------------------|
| Masculino | 83% |
| Femenino | 17% |

*Fuente: Encuesta de sobre los programas de bienestar en la empresa
Elaborado por: Josselyn Jaramillo*

En cuanto a su estado civil de los trabajadores encuestados se obtuvieron los siguientes datos:

| Estado civil | Guayaquil | |
|---------------------|------------------|------------------|
| | Femenino | Masculino |
| Soltero/a | 10% | 37% |
| Divorciado/a | 3% | 20% |
| Unión libre | 3% | 27% |

*Fuente: Encuesta de sobre los programas de bienestar en la empresa
Elaborado por: Josselyn Jaramillo*

En relación con las edades:

| Edades | Guayaquil | |
|------------------|------------------|------------------|
| | Femenino | Masculino |
| Menos de 26 años | 13% | 53% |
| Entre 27 y 35 | 3% | 23% |
| Entre 36 y 45 | 0% | 7% |
| Ente 46 y 55 | 0% | 0% |

*Fuente: Encuesta de sobre los programas de bienestar en la empresa
Elaborado por: Josselyn Jaramillo*

3.4.2. Muestreo

El tipo de muestreo que se realizó fue no probabilístico por conveniencia la cual estaba conformada por 30 trabajadores entre hombre y mujeres en edades de 18-45 de 3 sucursales ubicadas en el sur de la ciudad de Guayaquil. El tipo de muestreo que se utilizó en esta investigación para elegir la muestra fue No probabilístico por conveniencia.

El muestreo no probabilístico está sujeto a procedimientos de muestreo intencional y accidental, uno de los tipos de muestreo que se usara será por conveniencia en el cual “consiste en seleccionar los elementos de la muestra entre los que están más disponibles o que resultan más convenientes para el investigador (menos costo, tiempo, etc.)” (Hernández Ó. , 2011, pág. 21).

3.4.3. Criterios muéstrales

Los participantes de esta investigación cumplieron con las siguientes condiciones para ser parte de la muestra:

- Ser trabajadores de las sucursales de 323-181-126 del sur de la ciudad de Guayaquil.
- Tener más de un año trabajando en la empresa
- Que desee participar en la investigación.

La muestra que se obtuvo fue la siguiente:

- 10 trabajadores de la sucursal 323
- 10 trabajadores de la sucursal 126
- 10 trabajadores de la sucursal 181

3.5. Categorías y variables de estudio

| Categorías | variables | indicador | Encuesta | Grupo focal |
|---------------------------|------------------------|------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Bienestar personal | Salud bio-psico-social | Campañas preventivas de salud | X | X |
| | | Asistencia hospitalaria | X | |
| | | Prestamos económicos por salud | X | X |
| Bienestar social | Familia-trabajo | Integración familiar | X | X |
| | | Celebración del día del niño | X | |
| | | Día de la madre-padre | X | X |
| Bienestar laboral | Integración laboral | Campeonatos de futbol | X | X |
| | | Celebración de cumpleaños | X | X |
| | | Cena navideña | X | X |
| | Relación interpersonal | Relación con jefe de local | | X |
| | | Relación con compañeros de trabajo | | X |

3.6. Formas de recolección de la información

Técnicas e Instrumentos

Técnicas: “Se entenderá el tipo de procedimientos generales que permiten el acceso a la información requerida y a las fuentes correspondientes” (Gartner, 2004, pág. 27). Las técnicas que se utilizaran en este estudio son: encuestas y grupo Focal.

Encuesta: “la encuesta es una técnica que posibilita la recolección de datos, sobre opiniones, actitudes, criterios, expectativas, etc. de los individuos y que permite cubrir a sectores amplios del universo dado, para una investigación determinada” (Becerra, 2012, pág. 15).

Se aplicaron 30 encuestas a los trabajadores operativos de 3 sucursales ubicadas al sur de la ciudad de Guayaquil de la empresa seleccionada para el estudio.

Grupo focal “Es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos” (Hamui & Varela, 2013).

De la misma forma Martínez (1999) indica que el grupo focal “es un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto”.

Se realizó un grupo focal en una sucursal del sur de la ciudad de Guayaquil de la empresa seleccionada para el estudio para poder recabar más información:

| Ciudad Guayaquil | Número de Participantes del grupo focal |
|--|--|
| Grupo focal realizado por Josselyn Jaramillo en la sucursal 323 del Guasmo | 4 participantes |

3.7. Formas de análisis de la información.

Una vez obtenida la información cuantitativa se procedió a ordenar e ingresar la información en una hoja de Excel para poder realizar la tabulación de las encuestas que se aplicaron a los trabajadores de los locales del Guasmo, Esclusas y Floresta pertenecientes a dicha empresa de la ciudad de Guayaquil y posteriormente se realizó las tablas y gráficos estadísticos para el respectivo análisis. Como segundo paso, se procedió a transcribir la información cualitativa del grupo focal realizado en la sucursal 323 en un documento de Word, ingresando todas las opiniones obtenidas de los trabajadores operativos

Otra forma de análisis que se usó fue la de triangulación que permitió el análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Para las autoras Ruth Vallejo y Mineira Finol (2009)

La triangulación como técnica se puede aplicar a distintas fases del ciclo investigativo. Para aplicar la triangulación es necesario reunir, seleccionar, focalizar, relacionar e interpretar organizadamente la información. Queda demostrado que la integración de diferentes puntos de vista permite al proceso investigativo mayor precisión y profundidad.

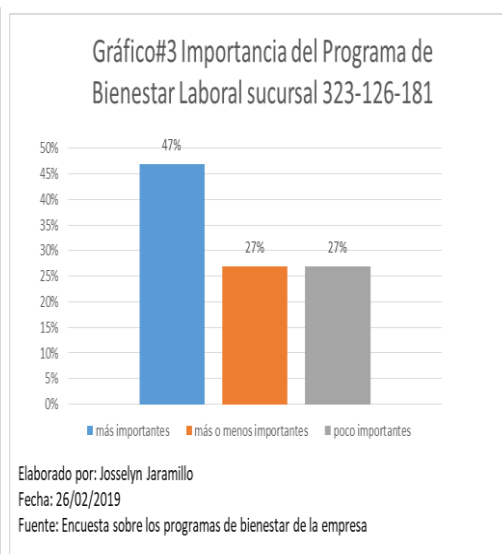
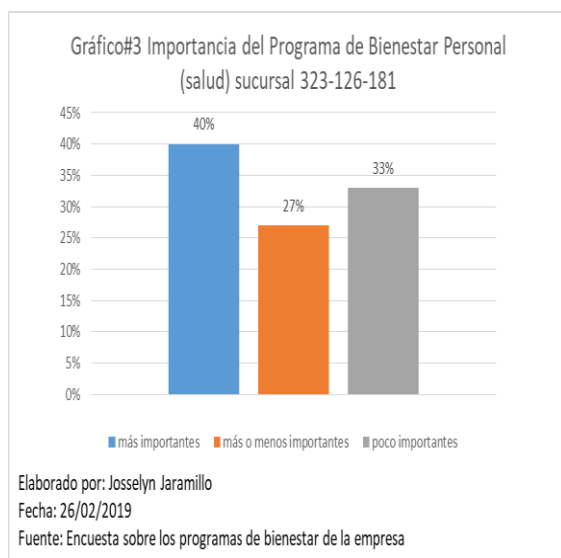
CAPITULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS

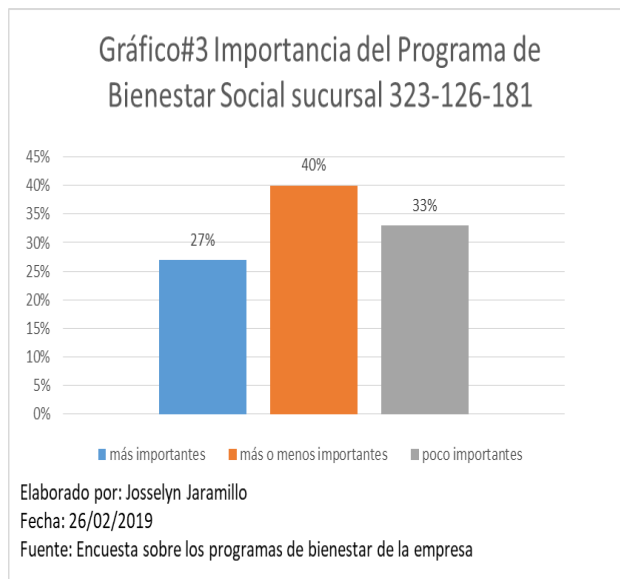
4.1. Objetivo 1: Identificar la importancia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Dpto. De Trabajo Social según las necesidades de los trabajadores operativos.

El planteamiento de esta investigación partió de la definición de que el bienestar de los trabajadores está dividido en tres ejes importantes. Estos ejes son 1) bienestar personal, 2) bienestar social y 3) bienestar laboral. La metodología empleada para identificar la importancia de los programas y actividades de bienestar responden a esta premisa, que a su vez es respaldada por los autores consultados en los antecedentes investigativos.

Sumado a ello, a partir de las referencias teóricas y conceptuales revisadas, la reflexión es que, para garantizar el bienestar personal, laboral y social de trabajadores de una empresa, es necesario que se invierta en la elaboración de dichos programas de forma equilibrada, con la finalidad de reducir el estrés, el ausentismo y de incrementar su productividad. Es por eso, que en la encuesta aplicada a los trabajadores operativos respondieron lo siguiente.

- **Gráfico #3 Programas de bienestar más importantes que la empresa debe invertir según las necesidades de los trabajadores operativos**





En esta encuesta los trabajadores de las tres sucursales escogidas, según la muestra para esta investigación, el gráfico #3 evidencia que el programa más importante en que la empresa debe invertir con un 47% corresponde al programa de bienestar laboral, seguido de un 40% referido al programa de bienestar personal, finalmente un 27% asociado al programa de bienestar social que se indican como importantes.

Este gráfico también da cuenta de un grupo de trabajadores, entre las tres sucursales, que indican que algunos de los programas no son tan importantes para que la empresa desarrolle. Entre ellos, con un 60% los programas de bienestar personal (un 27% refiere que son más o menos importantes y un 33% que indica que es poco importante). En cuanto al programa de bienestar laboral el 54% menciona que no son tan importantes (el 27% indica que es poco importante y 27% más o menos importante). Y finalmente hay un 73% que indica que el programa de bienestar social no es importante (40% es más o menos importante y un 33% que indica que es poco importante).

Si hacemos un análisis de estos datos, podemos inferir que, entre los tres programas considerados por la empresa, el de bienestar laboral es el más importante con un 47%, lo que demuestra que significativamente las acciones ejecutadas no están siendo valoradas por los trabajadores y el esfuerzo y

dedicación de los profesionales en trabajo social no están respondiendo a las necesidades de los trabajadores.

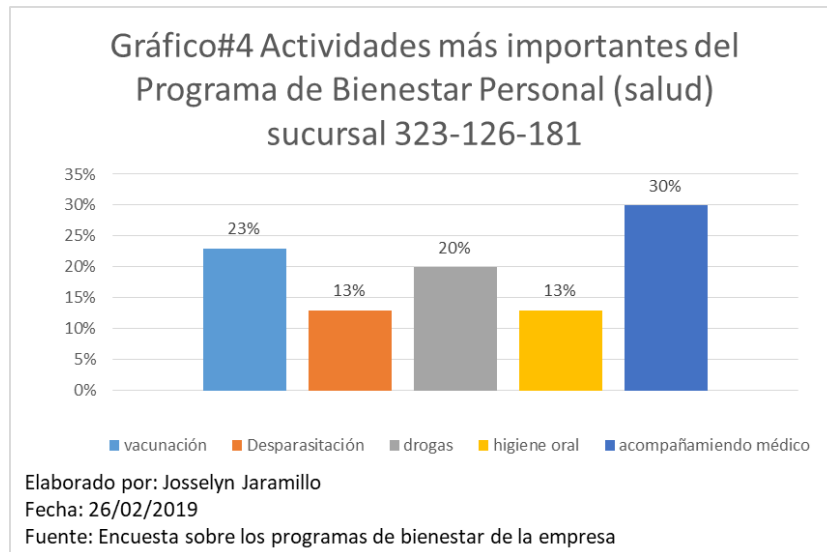
A partir de estos datos, también se puede inferir que los trabajadores están presentando dos tipos de necesidades que, según David McClelland citado por (Robbins & Judge, 2009) es la necesidad de afiliación. Por eso se explica que sus respuestas verbales están alrededor de ser tomados en cuenta, de interrelacionarse y ser visibilizados no solo por el trabajo que realizan sino también como parte del talento humano de la empresa.

Por otra parte, la mitad de la muestra seleccionada indican que los programas de bienestar social (73%), bienestar personal (60%) y bienestar laboral (48%) son pocos y menos importantes para ellos. Es decir, los resultados son más negativos para el Dpto. de Trabajo Social, puesto que refiere que sus programas y actividades no son valoradas ni significativas para ellos. Por lo tanto, no serían pertinentes ya que no responden a las necesidades de los trabajadores operativos de esta empresa.

Sin embargo, la metodología utilizada también consideró que, aunque los datos obtenidos fueran positivos o negativos, debían levantar información sobre las actividades que desarrollan cada uno de los tres programas de bienestar.

En el siguiente gráfico, podemos ver los resultados que indican cuáles de las actividades que estén ejecutándose a favor de los trabajadores, contribuyen a la satisfacción de las tres necesidades postuladas por la teoría de David McClelland citado por (Robbins & Judge, 2009). Para el efecto, en esta ocasión no vamos a hacer un análisis grupal como el anterior, sino más bien por programa sus actividades entre las tres sucursales.

- **Gráfico#4 Actividades de programas de Bienestar Personal (salud) más importantes.**



Los resultados obtenidos en el gráfico #4 se observa que la actividad más importante del programa de bienestar personal, para ellos, es el acompañamiento médico con un 30%. Las otras actividades tienen un porcentaje inferior a este. Es decir, entre las tres sucursales la mayoría de los trabajadores que corresponde al 70% respondieron que no le dan mayor importancia a las demás actividades del programa de bienestar personal.

El programa de bienestar personal debería contribuir a satisfacer las necesidades de poder y de afiliación de la teoría de McClelland David McClelland citado por (Robbins & Judge, 2009). Los datos no apoyan esta aseveración por los bajos porcentajes obtenidos. Quizás el que más aproximación tiene es la actividad de acompañamiento médico los trabajadores operativos, quienes indicaron en el grupo focal lo siguiente:

- *Trabajadora 1: Me parece muy bien para que se dé cuenta que hay veces que piensan que no están enfermos, pero en realidad si estamos enfermos para venir a trabajar y si me parece muy bien.*
- *Trabajador 2: Si porque a veces uno sufre de enfermedades pasadas mal curadas anteriormente (recaemos) y en ese ratito a uno le*

comienza la fiebre, y uno dice jefe la verdad, que me está doliendo y los jefes nos dicen que no, que estamos full...

- *Trabajador 3: Está bien porque a veces no nos creen y dicen que uno compra los certificados, porque ven que ellos (IESS) sí te dan muchos días, es porque lo has comprado. Si te dan dos días y después te ven mal y si sigues trayendo certificados es porque dicen que los compras y no te creen.*
- *Trabajador 4: Si, para que se dé cuenta lo que el doctor le dice a uno.*
- *Trabajador 2: Más que todo, que le diga a la trabajadora social este señor (el trabajador) está enfermo por tal y tal motivo, y tienen que respetar esa decisión.*

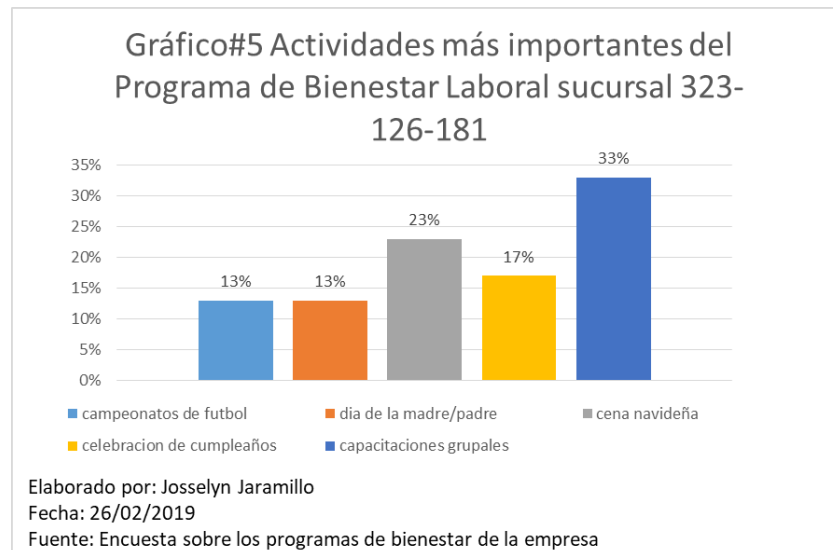
A partir de la información obtenida en la encuesta y grupo focal, se puede inferir que para los trabajadores es muy importante ser acompañados por una trabajadora social a una casa de salud cuando están enfermos, por el motivo de que existe cierta relación de desconfianza del jefe de local hacia sus trabajadores cuando se encuentran enfermos. Según lo que indican los trabajadores el jefe no les cree cuando están enfermos y cuando una entidad de salud les asigna reposo. Pero, si les creerá sobre su estado de salud, siempre y cuando sea la trabajadora social quién informe al jefe. Los trabajadores tienen la necesidad de que sus jefes creen en ellos.

Si bien es cierto, esta actividad con alto porcentaje contribuye a las necesidades de poder y afiliación de David McClelland citado por (Robbins & Judge, 2009), están siendo canalizadas de forma negativa. Porque en vez de generar un clima laboral de confianza y empatía, lo que refuerza son relaciones laborales sostenidas en la incomprensión y la desacreditación del trabajador operativo que redundan en un ambiente laboral posiblemente de insatisfacción.

En cuanto a las otras actividades de bienestar personal, los trabajadores no le dieron tanta importancia y con esto se puede inferir que para ellos estas

actividades no son de su interés y que necesitan que se realicen otras actividades para poder satisfacer sus necesidades personales.

- **Gráfico#5 Actividades de programas de Bienestar Laboral más importantes**



En el gráfico#5 sobre las actividades de bienestar laboral, los trabajadores de las tres sucursales encuestadas respondieron con un 33% (el mayor porcentaje), que las capacitaciones grupales son las más importantes. Mientras que el 23% de indican que para ellos las actividades más importantes son las cenas navideñas, seguido del 17% que indica que la celebración de cumpleaños es importante y finalmente un 13% indica que son importantes los campeonatos de fútbol y día de la madre.

Se esperaba que las actividades recreativas sean calificadas con mayor porcentaje en relación con las de capacitación. Sin embargo, las capacitaciones grupales superaron a todas las demás, porque son vistas como espacios de interacción con los compañeros, ya que la asistencia a ellos es casi de forma obligatoria. Pero esto no tiene que ver con lo obligatorio o no, sino más bien, porque efectivamente al ser obligatorias si pueden asistir y tiene todas las facilidades para poder organizar su tiempo personal y laboral para participar de ellas. En las demás no obtienen permisos, ni facilidad en su horario de labores.

Lo anterior, se afirma desde los testimonios que los trabajadores dieron en el grupo focal, en relación con la celebración de cumpleaños, cena o fiesta navideña, que a continuación se citan:

- *Facilitadora: ¿Ustedes si tuvieron fiesta verdad, de fin de año?*
- *Trabajador 4: La cenita nomás que salimos a comer a las 23:00 de la noche.*
- *Trabajador 3: No, la fiesta de la empresa que fue en la universidad agraria*
- *Trabajador 3: Con otras sucursales, pero aquí la mayoría no fueron casi, yo fui un par de horas, una horita y me fui porque no había nadie, solo fuimos los dos, ni el jefe fue.*
- *Trabajador 4: Uno sale cansado de aquí y uno tenía que ir a su casa a bañarse y salir... Si van a hacer esa fiesta, hubieran dicho muchachos vamos a cerrar a las 20:00 y 20:30 tienen que estar afuera, más que sea, para tener un tiempito para las mujeres. al menos para arreglarse y pintarse todo eso.*
- *Trabajadora 1: Por eso tampoco fui... Salí casi 9:30, mientras voy a la casa 22:00, mientras me baño, me cambio 23:00, y que voy a disfrutar nada si hasta las 2:00 creo que era la fiesta.*

A partir del dato cuantitativo y cualitativo se afirma que los trabajadores no pueden asistir a las actividades del programa de bienestar laboral, debido a que terminan su jornada tarde y cansados. Ellos necesitan que en esos casos se les dé facilidad de horario para poder prepararse y poder compartir con sus compañeros de trabajo y de otras sucursales.

En cuanto a la celebración de cumpleaños, se pudo recatar la siguiente información del grupo focal:

- *Trabajadora 1: Por ejemplo, en nuestro cumpleaños ¿que veo?*
- *Trabajador 2: Yo paso trabajando*

- *Trabajadora 1: Es que mira, lo que pasa es que a eso me refiero. A nosotros en nuestro cumpleaños es un año más quién diría, yo solamente veo que siempre a los que se les celebra, son a las personas de administración.*
- *Trabajador 2: Claaro*
- *Trabajadora 1: ¿Y nosotros que?*
- *Trabajador 3: A nosotros nada*
- *Trabajador 1: Nosotros también necesitamos algo más que sea... Y así, como mis compañeros están de acuerdo, yo digo eso porque yo veo... en el cumpleaños como que no lo veo porque solamente celebran a los administrativos y a nosotros no.*
- *Facilitadora: ¿A los trabajadores operativos no?*
- *Trabajadora 1: Solo a los jefes, asistentes y caja central, los que tienen camiseta ploma y para nosotros nada, o sea nosotros también pertenecemos a la empresa.*
- *Trabajador 3: Es que no, no nos prestan mucha atención a nosotros. Si para mi cumpleaños miré, el mío cayo cinco y el de un operativo fue el 12, yo vi que le hicieron todo y en el mío nada.*
- *Trabajador 4: Sienten que son más, por ser de RRHH.*
- *Trabajador 2: A veces, nosotros le decimos si nos pueden ayudar dándonos un turno en la mañana, y nos ponen mucho pretexto y dicen que no.*

Según la narrativa de los trabajadores, en relación a la celebración de su cumpleaños, se puede inferir que para ellos es muy importante que se los considere en la celebración de cumpleaños, ya que se sienten excluidos por los altos mandos en esta fecha que si es celebrada entre ellos, y que no hacen nada por ellos, ni siquiera pueden gozar de medio día libre, pero cuando es el cumpleaños del jefe, asistente o coordinador, los trabajadores operativos se dan cuenta que con ellos la empresa tiene un detalle especial.

Este comportamiento puede causar que los trabajadores se sientan desmotivados y desvalorados, al no ser tomados en cuenta en ese día especial que la empresa permite celebrar en cada sucursal.

En cuanto a los campeonatos de fútbol los trabajadores operativos indicaron lo siguiente en el grupo focal:

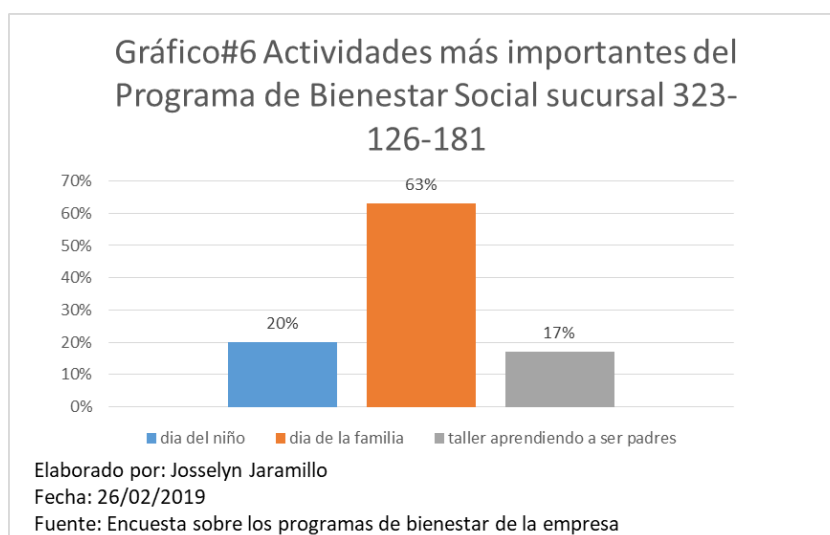
- *Trabajador 2: Que se hagan campeonatos*
- *Trabajador 4: Aquí no se hacen olimpiadas*
- *Trabajador 3: Si hubo uno, pero aquí nunca nos dijeron*
- *Trabajador 4: Aquí, nunca nos avisaron*
- *Trabajador 2: ¿Cuándo? Ese era rol administrativo nomás que fue*
- *Trabajador 2: ... Aunque sea una vez, que lo hagan como en todas las empresas un campeonato una vez al año.*
- *Trabajador 3: más que sea para que el personal se distraiga*
- *Trabajador 4: Que se desestrese*
- *Trabajador 2: Integrarnos con las demás sucursales*
- *Trabajador 2: el año pasado lo hicieron solo con personal administrativo, o sea iban los jefes y los asistentes y por ahy un rol general, pero no he visto que un perchero haya ido.*
- *Trabajadora 1: Pero deberían de hacerlo, porque es una empresa en general.*

A partir de la información recabada de la encuesta y del grupo focal se puede afirmar que, una vez más, los trabajadores se sienten excluidos y que no se está desarrollando con todos los trabajadores el programa de bienestar laboral. Pareciera que, sólo se desarrolla con una parte de los trabajadores de la empresa, provocando que los demás se sientan menospreciados - palabras expresadas por ellos- por tener un cargo operativo.

En el análisis, podemos inferir que estas actividades están orientadas hacia las necesidades de afiliación de David McClelland citado por (Robbins & Judge, 2009), ya que se espera que faciliten la oportunidad de generar integración y relaciones interpersonales de cercanía, de aceptación y comprensión mutua con sus compañeros de trabajo. Sin embargo, éstas también responden de forma negativa a lo esperado, ya que generan todo lo contrario, contribuyendo una vez más a la desmotivación y débiles sentimientos de pertenencia hacia la empresa.

Esto se afirma basado en el dato obtenido hacia las actividades del programa de bienestar laboral, cuyo 67% mencionan que son menos y poco importantes para los trabajadores, ya que estos generan sentimientos de discriminación, desvalorización y menosprecio, expresados en los grupos focales.

- **Gráfico#6 Actividades de programas de Bienestar Social más importantes**



En el gráfico #6 referido a las actividades del programa de bienestar social, los trabajadores de las tres sucursales indicaron con un 63% como más importante al día de la familia, seguido de un 20% referido al día del niño y, finalmente, el 17% al taller de aprendiendo a ser padres.

Por otra parte, el 37% de trabajadores que indicaron que las otras actividades las consideran pocas o menos importantes, porcentaje que aumenta al 80% cuando se refieren al día del niño y al taller de aprendiendo a ser padres. Antes de hacer alguna aseveración sobre las actividades de este programa, pasaremos a citar algunas informaciones obtenidas del grupo focal.

En relación con la actividad del día de la familia, los trabajadores indicaron lo siguiente:

- *Trabajador 3: sería bueno que nos lleven como a un rancho, para llevar a la familia y se distraigan, se bañen y jueguen, para distraer la mente y no sea solo trabajo.*
- *Trabajador 2: aunque no sea siempre*
- *Trabajadora 1: Claro, como dicen ellos sí me parece bien, una vez al año no hace daño.*

A partir de esta información recogida, se puede inferir que para ellos, la actividad del día de la familia es muy importante porque por la carga laboral no tienen tiempo de compartir con sus familias. Según el discurso de ellos estos paseos ya no se están realizando y desean que se vuelvan a desarrollar, como un espacio donde puedan compartir, relajarse, distraer su mente junto con su familia, para que todo lo que hacen no sea solo trabajo, aunque se realice una vez en el año.

Según la teoría de David McClelland citado por (Robbins & Judge, 2009), la necesidad asociada a este programa es la del logro y de afiliación, porque así, ellos podrían sentir que su actividad laboral no sólo contribuye a tener ingresos económicos que permitan costear una vida digna, sino también ciertas actividades que permitan mantener la unión familiar. Es decir, que su actividad laboral genere un equilibrio trabajo-familia, que a su vez fortalezca el valor familia y genere involucramiento y sentido de pertenencia hacia la empresa.

Después de hacer el análisis segregado de los datos a la luz teórica de McClelland, donde inferimos que, si bien los programas y sus actividades apuntan a las necesidades que éste plantea en su teoría, éstos son

canalizadas de forma negativa obteniendo resultados desfavorables, lo que provoca que sean vistos y valorados como poco importantes para los trabajadores.

Los tres programas: bienestar personal, bienestar laboral y bienestar social obtuvieron altos porcentajes de poco y menos importantes para ellos. Lo que, desde el punto de vista sistémico, en vez de contribuir en la generación de un clima laboral de satisfacción y sentido de pertenencia hacia la empresa, lo que refuerza es un sistema empresarial que responde únicamente al capital económico por encima del capital social. El concepto de que el capital social es el activo más importante de la empresa no se estaría cumpliendo.

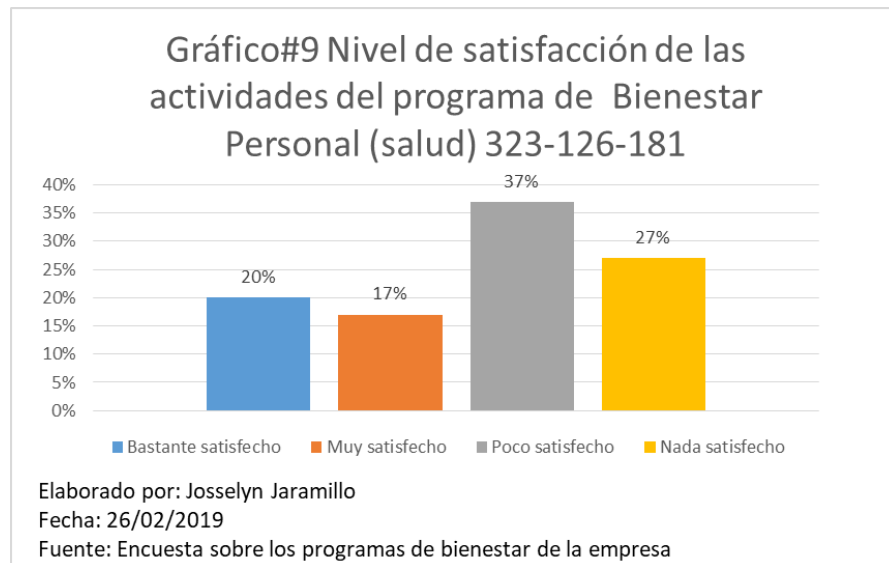
Los programas de bienestar de la empresa evidencian que son elaborados sin considerar las necesidades de los trabajadores, y que los profesionales de trabajo social probablemente por privilegiar actividades técnicas-administrativas dedican menos tiempos para estudiar y plantear actividades estratégicas que contribuyan a las necesidades personales, sociales y laborales y generen un verdadero bienestar. Estos programas deberían ser los soportes que permitan desarrollar una cultura de alto desempeño y satisfacción laboral.

4.2. Objetivo 2: Medir el nivel de satisfacción de las actividades de los programas de bienestar del Dpto. de Trabajo Social.

En el planteamiento de este trabajo académico se propuso como objetivo específico #2 medir el nivel de satisfacción de las actividades de bienestar dividida en tres ejes que son: bienestar personal, bienestar laboral y bienestar social. La encuesta aplicada a los trabajadores operativos de las sucursales de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil responde a este objetivo

Además, se realizó un análisis teórico conceptual que ayuda a identificar el tipo de necesidades que están presentando a través de su satisfacción y con ello se pueda conocer qué actividades de estos programas satisface sus necesidades personales, laborales o sociales o también para conocer cuáles de estas actividades de los programas de bienestar no los satisface

- **Gráfico #9 nivel de satisfacción de las actividades del programa de Bienestar Personal (salud)**



Como se observa en el gráfico #9 sobre la satisfacción de los programas de bienestar personal, el 37% de los trabajadores de las tres sucursales se sienten entre bastante y muy satisfechos, mientras que hay un 64% que se sienten entre poco y nada satisfechos. Este último dato es congruente con las respuestas del primer objetivo específico. Si tenemos que los programas no responden o no contribuyen a las necesidades de los trabajadores, por ende, serán valorados como insatisfactorios.

Para profundizar la aseveración de este dato, la información obtenida de los trabajadores operativos en el grupo focal, sobre bajo nivel de satisfacción de este programa fue:

- *Trabajadora 1: O sea, porque en realidad aquí no hacen nada.*
- *Trabajador 2: No vienen acá.*
- *Trabajador 1: Y cómo te estábamos explicando, de verdad necesitamos (charlas de salud), porque como te digo hay enfermedades que están ocultas, que no sabemos.*
- *Trabajadora 1: Yo no me he vacunado.*

- *Trabajador 2: Como le digo, sería bueno que para esta temporada venga un doctor y como somos pocos, que venga a la sucursal del sur, que somos los más botados. Que venga y nos hagan un chequeo de presión, que vea si nos estamos alimentando bien.*

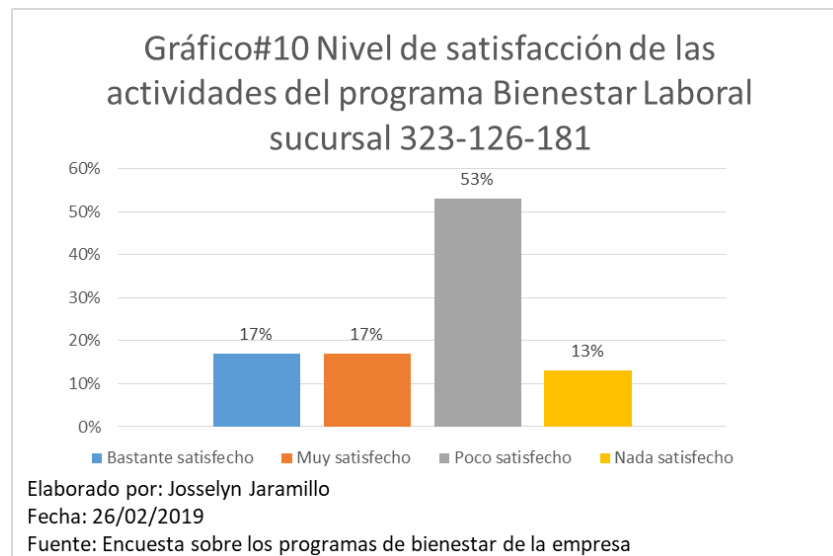
A partir de esta información, se puede inferir que los trabajadores sienten que la empresa no se preocupa por ellos, puesto que no se acercan a la sucursal para ver como están, si se están alimentando bien, o si necesitan que el Dpto. medico realice actividades de control y seguimiento de la salud. Es por ello por lo que el nivel de insatisfacción es alto.

La empresa sólo está priorizando el acompañamiento médico para confirmar que los trabajadores estén enfermos, mientras que están dejando a un lado otras actividades que podrían ser más estratégicas y de alto impacto, en lo que necesitan realmente los trabajadores.

Esta información se la puede corroborar con el resultado obtenido en el objetivo específico 1, dentro de las actividades de bienestar personal consideradas más importantes, el acompañamiento médico se da por el hecho de que, al ser acompañados por las profesionales en trabajo social, los jefes de sucursal van a creer que los trabajadores si estén enfermos y que si ameriten descanso.

Analizando estos resultados con la teoría de David McClelland citado por (Robbins & Judge, 2009), los trabajadores requieren satisfacer sus necesidades de poder, asociadas a preocuparse por su prestigio y al estatus que tienen en la empresa, ya que tienen la impresión de que son desvalorados por sus superiores.

- **Gráfico#10 nivel de satisfacción actividades del programa de Bienestar Laboral**



Como se observa en el siguiente gráfico#10, el 34% de los trabajadores de las tres sucursales encuestadas, indican que se sienten entre bastante (17%) y muy satisfecho (17%) a diferencia del 66% que se sienten entre poco satisfechos (53%) y nada satisfechos (13%) con las actividades del programa de bienestar laboral, ese dato se lo puede confirmar con las versiones dadas en el grupo focal que se citaron anteriormente:

En relación con la celebración de cumpleaños indicaron lo siguiente:

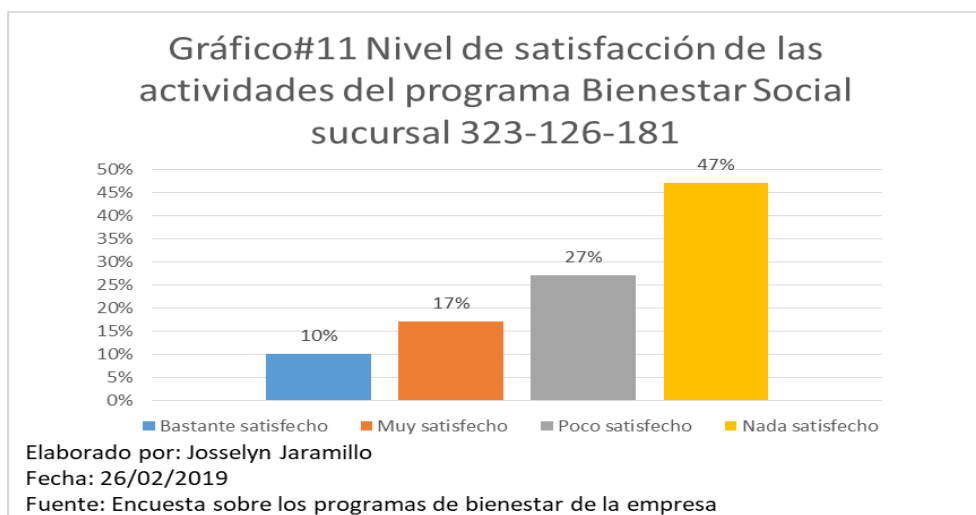
- *Trabajadora 1: es que mira, lo que pasa es que a eso me refiero. A nosotros en nuestro cumpleaños es un año más quién diría, yo solamente veo que siempre a los que se les celebra son las personas de administración*
- *Trabajadora 1: ¿y a nosotros que?*
- *Trabajador 3: A nosotros nada*

A partir de esta información obtenida de los datos cuantitativos y cualitativos se puede inferir que los trabajadores operativos de estas sucursales, que suman el 66% del total, no se sienten satisfechos porque se perciben como desconsiderados en las actividades de bienestar laboral -no hacen nada con ellos, porque RRHH no van a las sucursales- lo que a su vez, ocasiona que

los trabajadores sientan que son menospreciados y con débil sentido de pertenencia a la empresa.

Según David McClelland citado por (Robbins & Judge, 2009) las personas necesitan satisfacer sus necesidades de poder y afiliación, ¿por qué de poder? porque buscan que sus jefes se comporten de una manera distinta a como se comportan ahora, y usen su liderazgo y motivación hacia los trabajadores operativos, para generar sentimientos de poder y de afiliación.

- **Gráfico #11 nivel de satisfacción actividades del programa de Bienestar Social**



En el siguiente gráfico se observa que el 27% de los trabajadores se sienten entre bastante (10%) y muy satisfecho (17%) a diferencia del 74% de los trabajadores (poco 27% y nada satisfecho 47%) que indicaron no sentirse satisfechos al ser preguntados sobre los programas de bienestar social. En el grupo focal se pudo recatar lo siguiente:

- *Trabajador 3: por ejemplo, cuando yo entée a la empresa, a mí me decían que en el día del niño cogían y te mandaban a un zoológico, no se así me comentaban.*
- *Facilitadora: aja era como un parque*

- *Trabajador 2: era como una recreación que te vayas con tu familia y cuando yo entre dije chuta ya este año o cuando ya yo tenga un hijo me voy con mi familia y hasta el sol de hoy todavía espero.*
- *Facilitadora el paseo*
- *Trabajador 2 si el paseo... te mienten como un bebe*
- *Facilitadora: y usted ¿qué dice?*
- *Trabajador 4: antes si había paseos*
- *Trabajador 2: se iban hasta a la playa decían*
- *Trabajador 3: claro tienen que hacer paseos*
- *Trabajador 4: yo me acuerdo de que había un paseo en su día libre y solamente eran los que tenían hijos, ahí le decían vayan tienen que presentarse a tal hora, tal día en un parque era*
- *Trabajador 2: o sea porque todo es trabajo, trabajo y uno solo se enfoca en el trabajo.*

A partir de estas opiniones de los trabajadores operativos, se puede inferir que no se sienten satisfechos. En los resultados obtenidos en el objetivo #1 en relación con las actividades más importantes del programa de bienestar social, la actividad del día de la familia fue la más elegida por los trabajadores. Actualmente esta actividad ya no se está realizando en las sucursales.

Para David McClelland citado por (Robbins & Judge, 2009), las personas necesitan satisfacer sus necesidades de afiliación, lo cual está relacionado con establecer relaciones interpersonales y cercanas con sus familias. Al no satisfacer esta necesidad, se está contribuyendo en la generación de dificultades en las relaciones trabajador-familia. A partir de los resultados obtenidos sobre el nivel de satisfacción de las actividades de los tres programas de bienestar, se puede identificar que hay un alto nivel de insatisfacción general con las actividades de los tres programas.

Esta insatisfacción se da, porque quizás los programas no fueron diseñados tomando en consideración las opiniones y sugerencias de los trabajadores acerca de sus necesidades e intereses. Si analizamos esta información utilizando la teoría general de sistemas, se puede inferir que estas actividades y programas de bienestar en su conjunto no satisfacen las necesidades de los trabajadores, ni a nivel personal, laboral o social.

Pero eso no es todo, tampoco están contribuyendo como subsistema de recursos humanos a apalancar, desarrollar ni mantener a los trabajadores motivados e involucrados en la consecución de las metas organizacionales, lo que probablemente influya en el grado de desempeño como ya incide en los niveles de satisfacción de bienestar.

4.3. Objetivo 3: Describir las necesidades expresadas por los trabajadores operativos

Para poder describir las necesidades sentidas y reales de los trabajadores operativos de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, era necesario realizar un grupo focal con los trabajadores para poder identificarlas. Muchas veces, este tipo de investigación puede generar que la información obtenida sea sesgada, ya que no se atreven expresar lo que en verdad piensan y sienten por miedo a represalias laborales.

Durante la ejecución del grupo focal, en todo momento se informó que los datos levantados serían utilizados para fines académicos con exclusividad, y que se guardará reserva acerca de los datos de los trabajadores consultados. Entre las necesidades identificadas se encuentra:

Necesidades de realización: Interés en la salud bio-psico-social de los trabajadores.

Identificada a través de la encuesta aplicada y también del grupo focal, donde los trabajadores con su narrativa, dieron a entender que ellos necesitan que la empresa se preocupe más por su salud integral, entendida no sólo como la ausencia de enfermedad, sino como un todo, ya que manifestaron que nunca

se les pregunta si están bien alimentados, dormidos o descansados, si mantienen relaciones interpersonales armoniosas con sus compañeros de labores y sus familiares, etc. Todo lo anterior, se argumenta y sostiene a partir de las siguientes narrativas del grupo focal:

- *Trabajador 4: Por esta etapa, las de temporada, le digo porque la mayoría tenemos hijos y uno le puede pasar algunas enfermedades a nuestros hijos. Si ustedes nos dan una charla de eso se puede prevenir a nuestras familias.*
- *Trabajador 2: Como le digo, sería bueno que para esta temporada venga un doctor y como somos pocos, que venga a la sucursal del sur, que somos los más botados. Que venga y nos hagan un chequeo, de la presión, que vea si nos estamos alimentando bien.*
- *Trabajador 4: Si, porque uno come y come de todo y dulces*
- *Trabajadora 1: Nos ayude en la alimentación, porque la buena alimentación ayuda a tu salud y se puede prevenir muchas enfermedades.*

Necesidades de afiliación: Establecer relación de confianza y empatía entre jefes y compañeros.

De acuerdo con los resultados obtenidos y al análisis en el gráfico #5 expuesto en el objetivo específico #1, se identificó que hay relaciones interpersonales entre los trabajadores y sus inmediatos superiores de desconfianza y discriminación, sobre todo de parte de los jefes hacia los trabajadores operativos de la sucursal, esta percepción se da debido a que no son considerados ni incluidos en las celebraciones del día de cumpleaños, así como en otras actividades, como campeonatos de futbol por ejemplo.

Para desarrollar relaciones de confianza se deberían de generar procesos de retroalimentación a través de conversaciones constructivas, donde cada uno

conozca que está haciendo bien o que está haciendo mal, en un lenguaje apropiado para el momento. Se podrían realizar jornadas de trabajos en grupo y fortalece la comunicación asertiva, usar como herramienta técnicas que promuevan la empatía entre los jefes y de éstos hacia y entre los trabajadores operativos de la sucursal.

Existen múltiples alternativas que no requieren grandes sumas de capital financiero para su desarrollo, que promovidas desde los programas de bienestar pueden dar respuestas a estas necesidades, sin olvidar que es necesario realizar un proceso participativo para que se sientan incluidos y valorados, al ver que el jefe considera las opiniones de los trabajadores.

Necesidad de afiliación: Participación familiar y horarios flexibles fechas en fechas especiales para compartir con los seres queridos.

Otra de las necesidades identificadas en el grupo focal realizado, fue que los horarios sean más flexibles para poder compartir con sus familiares, donde indicaron lo siguiente:

- *Trabajador 3: Y así cuando yo fui a la reunión dijeron de los horarios nuevos que iban a ser rotativos, ya en los libres no me quejo mucho, pero en el horario decían que tenía que ser por lo menos un mes en la mañana y un mes en la tarde y aquí nada, solo en la tarde me veo yo, y si me ponen en la mañana me ponen a veces de 11:00am hasta las 21:30pm y me mandan a descansar dos horas.*
- *Trabajador 2: Más que todo, una vez por semana que se yo, un día en la mañana.*
- *Trabajador 3: Claro, yo digo que nos roten, yo puedo ser un día en la mañana y mañana puede ser él, y pasado él y así todos estarías contentos, no se quejarían.*
- *Trabajador 4: Tendríamos libre para pasar con nuestras familias.*

- *Trabajador 2: Porque nosotros tampoco tenemos fin de semana libre.*
- *Trabajador 4: Ponen un grupo lunes y martes, ponen otro grupo miércoles y jueves y solo ponen uno o dos viernes y sábados.*
- *Trabajador 4: Si te ponen viernes, sábado es porque has hecho algo wau.*

Según estas opiniones de los trabajadores se pueden inferir que para poder obtener un fin de semana libre, lo cual es catalogado en el grupo focal como un premio, deben haber realizado un gran trabajo considerado como importante y exitoso en toda la semana o en el mes, porque casi nadie tiene libre sábado y domingo, días en los que pueden pasar tiempo de calidad con la familia.

Relacionando toda la información levantada con la teoría de McClelland, los trabajadores necesitan satisfacer las necesidades de realización y de afiliación. Llama la atención que exista en la narrativa de los trabajadores, pocos datos que infieran en la satisfacción de las necesidades de poder.

Aunque algunas expresiones que motivan las necesidades de afiliación también podrían ser consideradas de poder, ésta última tienen que ver con la capacidad de influir y de mantener niveles de prestigio y estatus en el lugar de trabajo. Este resultado quizás se deba a que los sentimientos de desvalorización y menosprecio son tan generalizados por parte de los trabajadores, que priorizan esta necesidad sobre la otra, y que probablemente en el futuro comience a cobrar importancia para ellos, organizándose y participando en espacios organizacionales donde puedan ser escuchados.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

Objetivo 1: Identificar la importancia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Dpto. De Trabajo Social según las necesidades de los trabajadores operativos

- **Programa y actividades de bienestar personal**

1. A partir de los resultados obtenidos de las encuestas y grupo focal aplicado se identifica que el 60% de la muestra consultada afirma que el programa de bienestar personal y sus actividades no son importantes para ellos.
2. En cuanto a las actividades más importantes de este programa, el 70% de los trabajadores indicaron que no son importantes. Salvo un 30% que le dio valor al acompañamiento médico de la trabajadora social considerándolo importante para ellos, porque si ellos comunican y facilitan un certificado médico, son tratados como mentirosos y de haber cometido un acto reprochable como la compra de un certificado médico y en este caso ser tratados como estafadores si no tuvieron dicho acompañamiento. Las encuestas y el grupo focal lo corroboran.
3. Las necesidades e intereses de los trabajadores no son considerados ni tomadas en cuenta para el diseño y desarrollo del programa y sus actividades. Lo que contribuye a que la empresa sea percibida con un clima laboral desfavorable para la motivación hacia la consecución de metas organizacionales y la satisfacción con el puesto y lugar de trabajo.
4. Las necesidades de realización y de afiliación son atendidas de forma inequívoca, redundando en la percepción generalizada de infravaloración e insatisfacción hacia las iniciativas del Dpto. de Trabajo Social.

- **Programa y actividades bienestar laboral**

5. A partir de los resultados obtenidos, se devela que el 54% de trabajadores no lo consideran importante versus el 47% que sí. Aunque la data revela un significativo sí para los trabajadores, éste estaría asociado a una de las actividades relacionadas al acompañamiento médico como medida de control de la honestidad de los trabajadores. En este sentido, es valorado para que la inasistencia y los certificados médicos de reposo sean considerados como justificados y válidos, ya que su simple presentación no es suficiente.
6. En relación con las actividades de dicho programa, los datos también le otorgan poca importancia para los trabajadores. Reafirmandose que estos no son elaborados considerando sus necesidades.
7. Las necesidades de poder deberían ocupar en la narrativa de los trabajadores un papel protagónico, ya que éstas hacen referencia a la capacidad de influir, de prestigio y estatus que debería otorgar la actividad laboral en el ambiente de trabajo. Este prestigio y estatus es asociado al buen desempeño, a realizar tareas retadoras que contribuyan a niveles importantes de satisfacción en el puesto.

- **Programa y actividades bienestar social**

8. A partir de los resultados obtenidos en relación con la importancia del programa de bienestar social, se pudo identificar que el 60% de trabajadores no lo consideran importante en comparación del 27% que si lo consideran como el más importante.
9. En relación con las actividades de este programa el 63% indicó que el día de la familia es importante, seguido de un 37% que no considera importantes las otras actividades.
10. A partir de esta información, se puede inferir que las necesidades de afiliación, de manera especial con la familia, tienen alta demanda. La cual no está siendo atendida ni escuchada por la empresa.

Objetivo 2: Medir el nivel de satisfacción de las actividades de los programas de bienestar del Dpto. de Trabajo Social.

- **Nivel de satisfacción actividades programa de bienestar personal**

11. A partir de los resultados obtenidos en relación con el nivel de satisfacción de las actividades realizadas dentro de este programa hay un 64% de trabajadores que no se sienten satisfechos con estas actividades, a diferencia de un 37% que sí se sienten satisfechos.

12. Como conclusión se puede decir que estas actividades de bienestar personal no satisfacen a los trabajadores como se espera, lo cual se corrobora en el resultado del objetivo #1 anteriormente expuesto. Por ende si este programa no tiene importancia para los trabajadores tampoco sus actividades van hacer satisfactorias.

- **Nivel de satisfacción actividades programa de bienestar laboral**

13. Según los resultados obtenidos de acuerdo con su nivel de satisfacción de las actividades del programa de bienestar laboral, se identificó que el 66% no se sienten satisfechos con estas actividades, mientras que hay un 34% que se siente satisfecho.

14. A partir de esta información se puede concluir que el nivel de insatisfacción sigue prevaleciendo en los trabajadores porque existe una débil comunicación, relaciones interpersonales y débil confianza.

- **Nivel de satisfacción actividades programa de bienestar social**

15. Dentro de los resultados obtenidos en el nivel de satisfacción de actividades del programa de bienestar social, el 74% de los

trabajadores indican que no se sienten satisfechos y un 27% que si está satisfecho con estas actividades.

16. Se puede concluir que el nivel de satisfacción es bajo debido a que no se está llevando a cabo esta actividad que los trabajadores la consideran importante teniendo una alta insatisfacción de estas, lo cual está impidiendo que los trabajadores logren un equilibrio trabajo-familia y con ellos no puedan satisfacer sus necesidades de afiliación.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, los programas de bienestar personal, laboral y social, más del 50% manifestaron sentirse insatisfechos con ellos y con la mayoría de las actividades que los engloba, porque no responden a un diagnóstico previo para la elaboración de éstos. Por eso, es importante diseñar y desarrollar actividades que involucren la participación de los trabajadores desde su etapa inicial hasta su etapa final.

Objetivo 3: Describir las necesidades expresadas por los trabajadores operativos.

- **Necesidades de realización: Interés en la salud bio-psico-social de los trabajadores.**

17. Como conclusión los trabajadores necesitan que la empresa se interese por su bienestar bio-psico-social para lograr que el trabajador tenga un alto rendimiento en su trabajo, presente bajo nivel de ausentismo y bajo nivel de estrés. Esto producirá en los trabajadores un efecto de valoración por sus superiores al momento de que se establezcan nuevas formas para lograr un bienestar integral y satisfacer su necesidad de realización.

- **Necesidades de afiliación: Establecer relación de confianza y empatía entre jefes y compañeros.**

18. Como conclusión se puede decir que los trabajadores necesitan que se generen procesos de retroalimentación donde se den a conocer actitudes positivas y negativas de los trabajadores de manera asertiva para poder generar confianza y empatía entre jefes y compañeros del trabajo para satisfacer sus necesidades de afiliación.

- **Necesidad de afiliación: Participación familiar y horarios flexibles en fechas especiales para compartir con los seres queridos.**

19. A partir de esta necesidad de los trabajadores se puede concluir que la empresa demanda de una gran carga laboral que nos les permite organizar un horario en el que todos sus trabajadores puedan gozar de un día donde les permita compartir un tiempo de calidad con su familia, aunque sea en los días especiales.

Recomendaciones:

- A través de los resultados obtenidos en el objetivo 1 los trabajadores consideran que el programa y actividades de bienestar laboral es el más importante para que la empresa invierta, se recomienda que se generen un programa de bienestar laboral donde se fortalezca la comunicación como herramienta para fortalecer la confianza y empatía entre los jefes y trabajadores para lograr satisfacer las necesidades laborales de los trabajadores
- Se puede recomendar la participación de los trabajadores en el diseño de los programas de bienestar para que estos sean más eficaces.

- A partir de los resultados del programa y actividades de bienestar personal que se encuentra dentro del objetivo específico 1 se podría recomendar que se establezca un programa de bienestar, salud y nutrición como estilo de vida dentro de la empresa ya que los trabajadores necesitan estar en óptimas condiciones de salud para que se sientan bien realizando sus labores, este programa debe estar liderado por el doctor del dpto. médico con el apoyo estratégico de las profesionales del Dpto. de Trabajo Social.
- Según los resultados obtenidos del programa y actividades de bienestar social dentro del objetivo específico 1, se recomienda que se retome esta actividad del día de la familia para establecer relaciones interpersonales y cercanas con sus familias. El no satisfacerlas podrá generar más dificultades de relación entre el trabajador y su familia.
- Para elevar el nivel de satisfacción de los trabajadores en relación con los programas de bienestar, se recomienda que se debe considerar las necesidades personales, laborales y sociales que se exponen en esta investigación para así lograr que los trabajadores se sientan satisfechos dentro de la empresa.
- Entre las necesidades expresadas por los trabajadores se recomienda que la empresa considere lo antes expuesto que son: Interés en la salud biopsicosocial del trabajador, establecer una relación de confianza y empatía entre jefes y compañeros y además permitir al trabajador un horario flexible para poder compartir con su familia y llevar un equilibrio entre el trabajo y la familia.

REFERENCIAS

- Aguilar, V., Cruz, D., & Jiménez, D. (2007). *Bienestar Social Laboral Desde La Perspectiva de Calidad de Vida a Partir de La Producción Escrita y la Percepción de Docentes Especialistas*. Bogotá: Universidad de la Salle Facultad de Trabajo Social Desarrollo Humano y Calidad de Vida.
- Alcívar Medranda, E., & Coveña Verduga, J. (2017). El Trabajador Social en el Sector Empresarial Ganadero: Caso de Estudio Cantón Chone, Manabí. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 85-101.
- Ambriz Vázquez, R. (2013). *Aportaciones de la teoría general de sistemas y del análisis de ols sistemas-mundo al análisis de la obra mesoamericana de Paul Kircchoff*. México D.F.: Instituto Politécnico Nacional.
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *cinta Moebio*, 40-49.
- Arrieta Jimenez, F. O. (28 de Mayo de 2009). *mailxmail*. Obtenido de Bienestar Social. Empresa del siglo XXI: <http://www.mailxmail.com/curso-bienestar-social-empresas-siglo-xxi-1/area-bienestar-social-empresarial>
- Asamblea Nacional. (9 de Noviembre de 2017). *Fiel Web Evolución jurídica*. Obtenido de Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo Para Prevenir el Acoso Laboral: <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/2010/1/33.%20Ley%20Orgánica%20Reformatoria%20para%20prevenir%20el%20Acoso%20Laboral.pdf>
- Becerra, O. (mayo de 2012). *Aplicadas a la Investigación*. Obtenido de <https://nticsaplicadasalainvestigacion.wikispaces.com/file/view/guia+para+elaboracion+de+instrumentos.pdf>
- Brioso, A., Evaristo, B., & Malagón, J. (2011). *Perspectivas de género como Pieza Fundamental en Trabajo Social*. Sevilla: Universidad de Jaén.
- Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. (28 de Mayo de 2012). *Manual de Bienestar Social Laboral*. Obtenido de <http://camarasantarosa.org/wp-content/uploads/2015/05/Manual-de-bienestar-laboral.pdf>
- Carballeda, A. (2018). *Apuntes de intervención en lo social : lo histórico, lo teórico y lo metodológico*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Margen.

- Castro Sáez, B. (2007). *Análisis Organizacional desde la Teoría General de Sistema*. La Serena, Chile: Universidad de la Serena .
- Chaparro Maldonado, M., & Urra Canales, M. (2014). Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano. *Tendencias y Retos*, 27-44.
- Código del Trabajo. (06 de Abril de 2018). *Lexis Finder*. Recuperado el 16 de 11 de 2018, de <http://servicios.agricultura.gob.ec/transparencia/2018/Abril%202018/literal%20a2/Codigo%20de%20Trabajo.pdf>
- Consejo Nacional de Igualdad de Género. (2014). *Agend Nacional de las Mujeres y la Igualdad de Género*. Quito: Subsecretaría de Planificación Nacional.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Derechos y Regimen del Buen Vivir*. Alfaro, Montecristi.
- Di Silvestre, C. (2008). *Metodología cuantitativa versus metodología cualitativa y los diseños de investigación mixtos: conceptos fundamentales*. Argentina. Obtenido de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/983/1/La%20mirada%20de%20los%20y%20las%20estudiantes%20dela%20UNA.pdf>
- Doménech López, Y., & Giménez Bertomeu, V. (2012). Jóvenes y Trabajo Social. *Revista de Estudios de Juventud N°97*, 123-146.
- Dominguez Rios, V., & López Santillán, M. (2016). Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico. *TECNOCENCIA Vol. Chihuahua 10(3)*, 125-132.
- Escobar Pulido, J. (2011). *Implementación de un Programa de Bienestar en la Empresa MCT LTDA*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo.
- Farías Hungría, A. M. (2015). *Fortalecimiento del clima laboral en una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil: Una mirada desde el Empowerment como estrategia de intervención del Trabajador Social en el área laboral*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Foronda, A., & Fajardo, M. C. (2017). *Programa de Bienestar Social*. Bogotá: Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA.
- Gartner, L. (2004). *Guía para la elaboración de proyectos y de informes finales de investigación* . Manizales : Universidad de Caldas.
- Gómez, A., & Porras, Y. (2012). *Diseño Programa de Bienestar Laboral*. Bogotá: Universidad Jorge Tadeo Lozano.
- Hamui, A., & Varela, M. (2013). Metodología de Investigación en Educación Médica. *Revista de Investigación e Educación Médica*, 55-60.

- Health in House. (20 de Agosto de 2014). *Health in House*. Obtenido de <http://healthinhousemx.blogspot.com/2014/08/aumente-la-productividad-y.html>
- Health in House. (24 de Octubre de 2014). *Health in House*. Obtenido de <http://healthinhousemx.blogspot.com/2014/10/cuidar-la-salud-del-personal-es-vital.html>
- Hernandez, C. (10 de Julio de 2013). *Bienestar personal, clave para productividad laboral*. Obtenido de <http://www.dineroenimagen.com/2013-07-10/22879>
- Hernández, Ó. (2011). *Estadística elemental para Ciencias Sociales 3era edición*. San José: Universidad de Costa Rica.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Ibermutuamur. (2014). *Buenas prácticas para mejorar el bienestar laboral en las empresas*. Madrid: Ibermutuamur.
- Illán Vaquero, J. (11 de febrero de 2014). *Prevencionar*. Obtenido de Incertidumbre en el trabajo: cómo afrontarla: <http://prevencionar.com/2014/02/11/incertidumbre-en-el-trabajo-como-afrontarla/>
- Jimenez Gonzalez, G. (2012). La Practica de Trabajo Social Laboral en Las Empresas Privadas de La Ciudad de Medellin, y su Area Metropolitana, Departamento de Antioquia, Colombia. *Revista de Trabajo Social – FCH – UNCPBA*, 190-212.
- Llovera, S., Alfaro, R., & Bautista, J. (2014). Obtenido de Acoso Laboral: Un análisis normativo y jurisprudencial: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/23556/Articulo%20Mobbing%20PROTHIUS.pdf>
- Lopez, S. (2015). *Bienestar Laboral en Los Trabajadores de una Empresa Portuaria de Escuintla*. ESCUINTLA: Universidad Rafael Landivar-Facultad de Humanidades.
- Martínez, M. (1999). *La Investigación cualitativa etnográfica en educación*. México: Trillas.
- Marulanda, F., Restrepo, I., & Vélez, J. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento y Gestión N°36*, 206-238.
- Mayo Díaz, M. (13 de Marzo de 2014). *Problemas internos en el ambiente laboral*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/problemas-internos-en-el-ambiente-laboral/>
- Mesa Medina, F. (2015). El trabajo social de empresa: otro ámbito de trabajo. *Búsqueda*, 2 (14), 62-76.

- Mésen Fonseca, R. (1998). Trabajo Social y Recursos Humanos. *Revista de Trabajo Social CCSS V. 23 N° 53*, 1054-1059.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2017). *Plan Nacional de Salud Sexual y Salud Reproductiva*. Quito: Viceministerio de Gobernanza de la Salud Pública.
- Ministerio del Trabajo. (19 de Agosto de 2015). *Lexis Finder*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/Reglamento-del-Centro-de-Mediacion-Laboral.pdf>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.
- Montaño, M. (2011). *Introducción a la administración*. Obtenido de Fundación Universitaria San Martín: <http://introduccionalaadmonfasc-07.blogspot.com/p/principales-representantes.html>
- Porrás Rojas, K., & Gómez Martínez, A. (2012). *Diseño Programa de Bienestar Personal*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Raya Díez, E., & Caparrós Civera, N. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa. *Dialnet Documentos de Trabajo Social · nº52* , 338-356.
- Requena, F. (2000). Satisfacción, Bienestar y Calidad de Vida en el Trabajo . *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 11-44.
- Restrepo, F., & López, A. (2013). Percepciones del entorno laboral de los profesores universitarios en un contexto de reorganización flexible del trabajo. *Scielo: Cuadernos de Administración Vol. 29 N° 49*, 55-63.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional Decimotercera edición*. Mexico: Pearson Educacion.
- Ruiz Rincón, A. (28 de Agosto de 2007). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/bienestar-social-laboral/>
- Ruiz, C. (2008). El Enfoque Multimétodo en la Investigación Social y Educativa: Una Mirada desde el Paradigma de la Complejidad. *Revista de Filosofía y Socio Política de la educación N° 8*, 13-27.
- Sánchez Vidal, M. E., Cegarra Leiva, D., & Cegarra Navarro, J. G. (2011). ¿Influye el conflicto trabajo-vida personal de los empleados en la empresa? *Universia Business review*, núm. 29, 100-115.
- Sánchez, T. (29 de Marzo de 2012). *ABC. Es Economía*. Obtenido de <https://www.abc.es/20120428/economia/abci-empresas-guarderías-centros-infantiles-201204261706.html>
- Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

Soto Martínez, J. (1993). El trabajo social de empresa, un campo en proceso de cambio. Análisis de algunos factores que influyeron en su evolución. *Cuaderno de Trabajo Social n° 4-5*, 241-247.

Vallejo, R., & Finol, M. (9 de septiembre de 2009). La Triangulación como Procedimiento de Análisis para Investigaciones Educativas. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social (REDHECS)*. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/620/1578>

Virgüez Peña, A. (25 de marzo de 2009). *Ministerio de Educación Nacional*. Recuperado el 29 de octubre de 2018, de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/fo-article-190204.pdf>

ANEXOS

- **ENCUESTA**
- **TABLAS**
- **GRAFICOS**
- **GUIA DE GRUPO FOCAL**
- **TRANSCRIPCION GRUPO FOCAL**



ENCUESTA

Datos Generales

Género: Hombre Mujer

Estado civil Soltero casado unión libre separado viudo

Sucursal: 126 Esclusas 323 Guasmo-Mat 181 Floresta

Edad:

Menos de 26 años Entre 26 y 35 años Entre 36 y 45 años

Entre 46 y 55 años Más de 55 años

1. ¿Sabe usted cuales son los programas de Bienestar de la empresa?

Sí No

2. ¿Qué significado tiene para usted el bienestar?

3. ¿Cree usted que es importante que la empresa invierta en los siguientes programas de bienestar? (Clasifique en orden de importancia de 1 a 5, siendo 1 la primera actividad en prioridad y 5 la última).

- Programa de promoción y prevención a la salud
- Programa de integración laboral
- Programa de integración familiar

4. ¿Cuál de estas actividades del programa de Promoción y Prevención de la salud deben tener prioridad en el Programa de Bienestar? (Clasifique en orden de importancia de 1 a 5, siendo 1 la primera actividad en prioridad y 5 la última).

- Jornadas de vacunación
- Campaña de desparasitación
- Charlas de prevención de uso y consumo de alcohol y drogas
- Higiene oral (odontología)
- Acompañamientos médicos por salud

5. ¿Qué actividades considera deben tener prioridad en el Programa de Bienestar e integración Laboral? (Clasifique en orden de importancia de 1 a 5, siendo 1 la primera actividad en prioridad y 5 la última).

- Actividades Recreativas (campeonatos de futbol)
- Día de la madre/padre
- Cena navideña
- Celebración de cumpleaños
- Capacitaciones y formación académica

6. ¿Qué actividades del programa de recreación e integración familiar deben tener prioridad? (Clasifique en orden de importancia de 1 a 3, siendo 1 la primera actividad en prioridad y 3 la última).

- Día del Niño
- Día de la Familia
- Taller Aprendiendo a ser padres
- Otra ¿Cuál? _____

7. ¿A cuáles de los siguientes beneficios usted ha tenido acceso?

- Educación Préstamos por salud Horario de lactancia
- Restricciones (carem) Licencia de paternidad acompañamientos médicos
- Ninguno Otro ¿Cuál? _____

8. Estoy satisfecho con las actividades de promoción y prevención de la salud

- Siempre Muchas veces Algunas veces
- Nunca

9. Estoy satisfecho con las actividades de bienestar que se realizan en la empresa

Siempre Muchas veces Algunas veces

Nunca

10. ¿Por cuál de estos motivos no podría participar en estas actividades de Bienestar que realiza la empresa?

Carga laboral No tiene tiempo Las actividades no son de su gusto

Su jefe inmediato no le da autorización Otra ¿Cuál? _____

11. Utiliza este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes relacionado a los programas de bienestar que cree usted se debe implementar

¡Muchas gracias por su colaboración!!

INDICE DE TABLA

TABLA #1

| Conocimiento de los programas de Bienestar | | | | |
|--|---------|---------|---------|-------|
| RESPUESTA | Suc 323 | Suc 181 | Suc 126 | Total |
| SI | 70% | 50% | 30% | 50% |
| NO | 30% | 50% | 70% | 50% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% |

Elaborado por Josselyn Jaramillo, Tabla 1

TABLA #2

| Significados de programas de bienestar | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|---------|
| SIGNIFICADOS | Suc 323 % | Suc 181 % | Suc 126 % | Total % |
| Desconocimiento | 20% | 0% | 30% | 17% |
| Bienestar laboral y personal | 0% | 10% | 20% | 10% |
| Estar en familia | 0% | 10% | 0% | 3% |
| Preocuparse por el colaborador | 0% | 20% | 0% | 7% |
| Tener buena salud | 30% | 20% | 20% | 23% |
| Trabajar en un lugar con excelente clima laboral | 50% | 40% | 30% | 40% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% |

Elaborado por Josselyn Jaramillo, Tabla 2

TABLA #3

| BIENESTAR PERSONAL | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|---------|
| Importancia del Programa de promoción y prevención de salud | | | | |
| | Suc 323 % | Suc 181 % | Suc 126 % | Total % |
| más importantes | 30 | 40 | 50 | 40 |
| más o menos importantes | 30 | 30 | 20 | 27 |
| poco importantes | 40 | 30 | 30 | 33 |
| | 100 | 100 | 100 | 100 |

| BIENESTAR LABORAL | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|---------|
| Importancia del Programa de integracion laboral | | | | |
| | Suc 323 % | Suc 181 % | Suc 126 % | Total % |
| más importantes | 70 | 50 | 20 | 47 |
| más o menos importantes | 20 | 10 | 50 | 27 |
| poco importantes | 10 | 40 | 30 | 27 |
| | 100 | 100 | 100 | 100 |

| BIENESTAR SOCIAL | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|---------|
| Importancia del Programa de Integracion Familiar | | | | |
| | Suc 323 % | Suc 181 % | Suc 126 % | Total % |
| más importantes | 30 | 10 | 40 | 27 |
| más o menos importantes | 40 | 60 | 20 | 40 |
| poco importantes | 30 | 30 | 40 | 33 |
| | 100 | 100 | 100 | 100 |

Elaborado por Josselyn Jaramillo, Tabla 3

TABLA #4

| BIENESTAR PERSONAL | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|---------|
| Actividades Más importantes del programa de promoción y prevención de salud | | | | |
| | Suc 323 % | Suc 181 % | Suc 126 % | Total % |
| vacunación | 30 | 20 | 20 | 23 |
| Desparasitación | 0 | 20 | 20 | 13 |
| drogas | 30 | 10 | 20 | 20 |
| higiene oral | 20 | 10 | 10 | 13 |
| acompañamiento médico | 20 | 40 | 30 | 30 |
| | 100 | 100 | 100 | 100 |

Elaborado por Josselyn Jaramillo, Tabla 4

TABLA #5

| BIENESTAR LABORAL | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|---------|
| Actividades Más importantes del programa de Integración Laboral | | | | |
| | Suc 323 % | Suc 181 % | Suc 126 % | Total % |
| campeonatos de futbol | 20 | 20 | 0 | 13 |
| dia de la madre/padre | 10 | 20 | 10 | 13 |
| cena navideña | 30 | 20 | 20 | 23 |
| celebración de cumpleaños | 20 | 20 | 10 | 17 |
| capacitaciones grupales | 20 | 20 | 60 | 33 |
| | 100 | 100 | 100 | 100 |

Elaborado por Josselyn Jaramillo, Tabla 5

TABLA #6

| BIENESTAR SOCIAL | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|---------|
| Actividades Más importantes del programa de Integración fami | | | | |
| | Suc 323 % | Suc 181 % | Suc 126 % | Total % |
| dia del niño | 20 | 20 | 20 | 20 |
| dia de la familia | 70 | 50 | 70 | 63 |
| taller aprendiendo a ser padres | 10 | 30 | 10 | 17 |
| | 100 | 100 | 100 | 100 |

Elaborado por Josselyn Jaramillo, Tabla 6

TABAL #7

| Beneficios utilizados de la empresa | | | | |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------|
| | Suc 323 % | Suc 181 % | Suc 126 % | Total % |
| Educación | 0 | 0 | 10 | 3 |
| prestamos por salud | 0 | 10 | 0 | 3 |
| licencia de paternidad | 0 | 10 | 20 | 10 |
| carem (restricciones) | 0 | 0 | 10 | 3 |
| acompañamiento médico | 20 | 20 | 0 | 13 |
| ninguno | 80 | 60 | 60 | 67 |
| | 100 | 100 | 100 | 100 |

Elaborado por Josselyn Jaramillo, Tabla 7

TABLA #8

| Motivos que no le permiten participar en los programas de bienestar | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|---------|
| | Suc 323 % | Suc 181 % | Suc 126 % | Total % |
| Carga laboral | 50 | 60 | 20 | 43 |
| actividades no son de su gusto | 0 | 0 | 0 | 0 |
| desconocimiento | 10 | 30 | 10 | 17 |
| no cubren mis expectativas | 30 | 10 | 50 | 30 |
| no tiene tiempo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| otro | 10 | 0 | 20 | 10 |
| | 100 | 100 | 100 | 100 |

Elaborado por Josselyn Jaramillo, Tabla 8

TABLA #9

| Nivel de satisfacción de las actividades del programa bienestar personal (salud) | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|---------|
| | Suc 323 % | Suc 181 % | Suc 126 % | Total % |
| Bastante satisfecho | 30 | 20 | 10 | 20 |
| Muy satisfecho | 0 | 40 | 10 | 17 |
| Poco satisfecho | 40 | 30 | 40 | 37 |
| Nada satisfecho | 30 | 10 | 40 | 27 |
| | 100 | 100 | 100 | 100 |

Elaborado por Josselyn Jaramillo, Tabla 9

TABLA #10

| Nivel de satisfacción de las actividades del programa de bienestar laboral | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|---------|
| | Suc 323 % | Suc 181 % | Suc 126 % | Total % |
| Bastante satisfecho | 30 | 10 | 10 | 17 |
| Muy satisfecho | 0 | 30 | 20 | 17 |
| Poco satisfecho | 60 | 50 | 50 | 53 |
| Nada satisfecho | 10 | 10 | 20 | 13 |
| | 100 | 100 | 100 | 100 |

Elaborado por Josselyn Jaramillo, Tabla 10

TABLA #11

| Nivel de satisfacción de las actividades del programa de bienestar social | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|---------|
| | Suc 323 % | Suc 181 % | Suc 126 % | Total % |
| Bastante satisfecho | 20 | 10 | 0 | 10 |
| Muy satisfecho | 0 | 40 | 10 | 17 |
| Poco satisfecho | 30 | 40 | 10 | 27 |
| Nada satisfecho | 50 | 10 | 80 | 47 |
| | 100 | 100 | 100 | 100 |

Elaborado por Josselyn Jaramillo, Tabla 11

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO #1

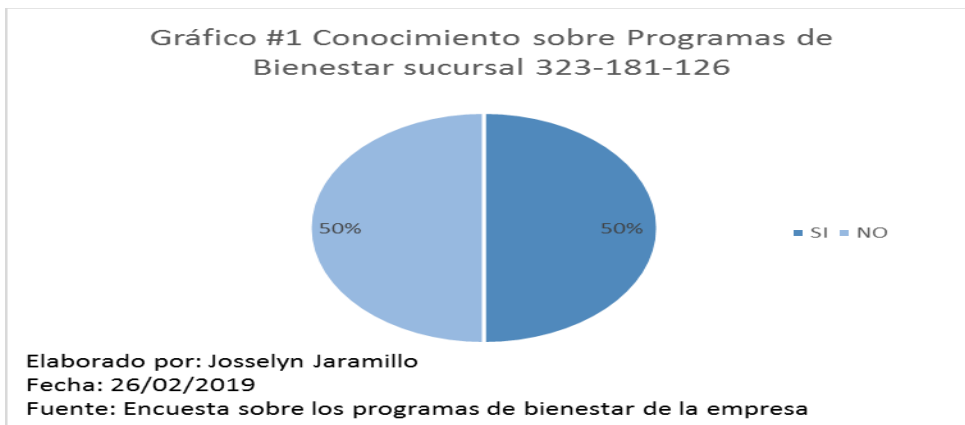


GRAFICO #2

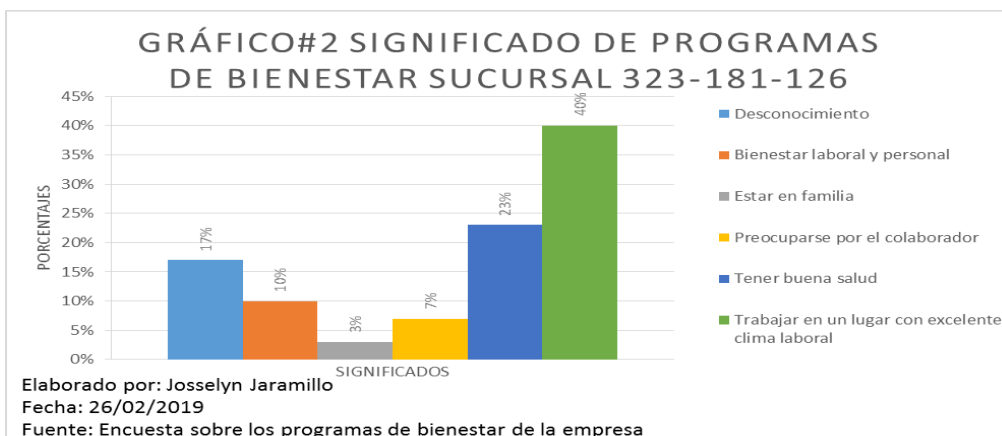


GRAFICO #3

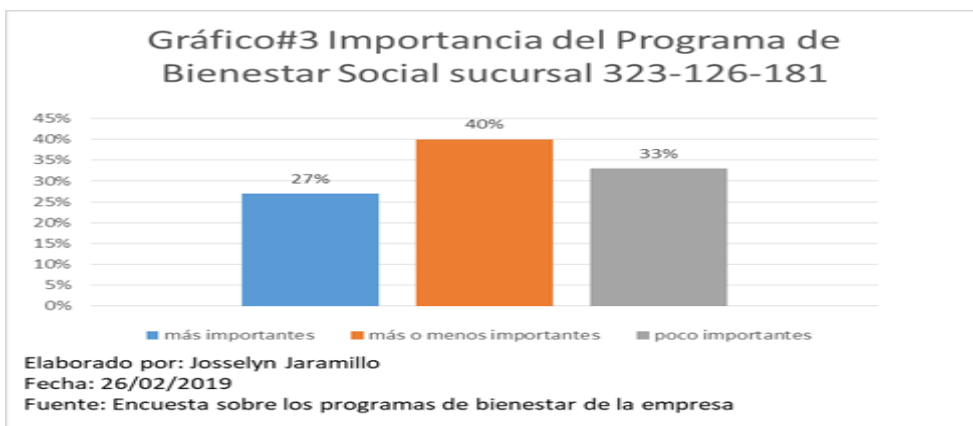
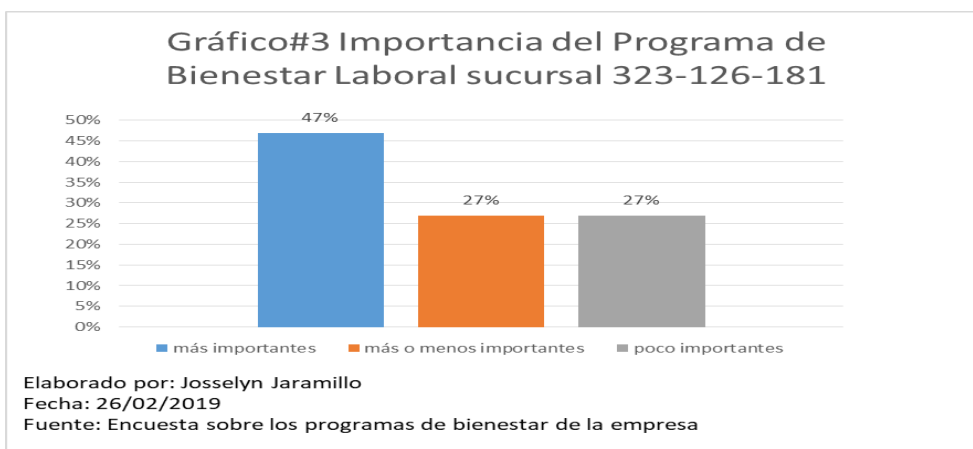
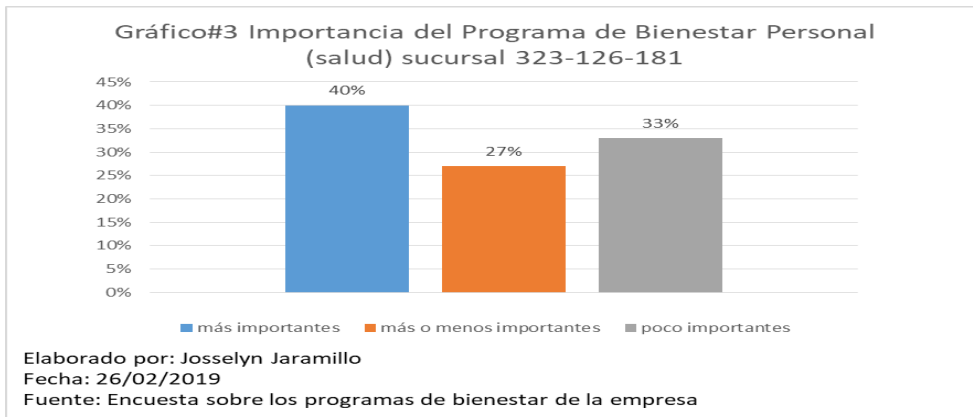


GRAFICO #4

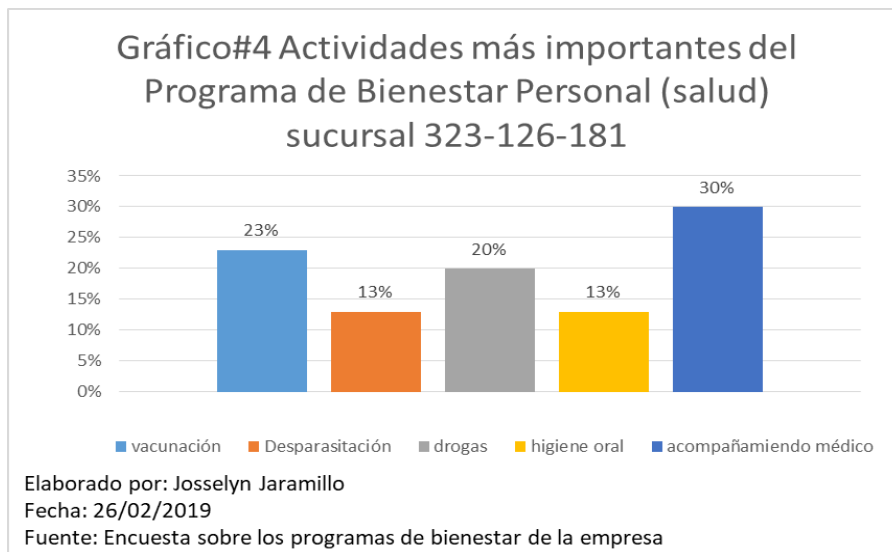


GRAFICO #5

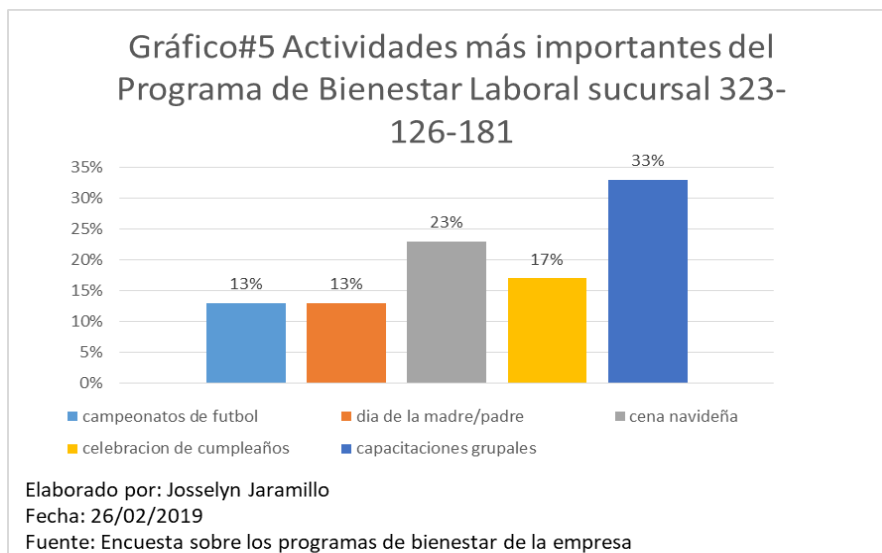


GRAFICO #6

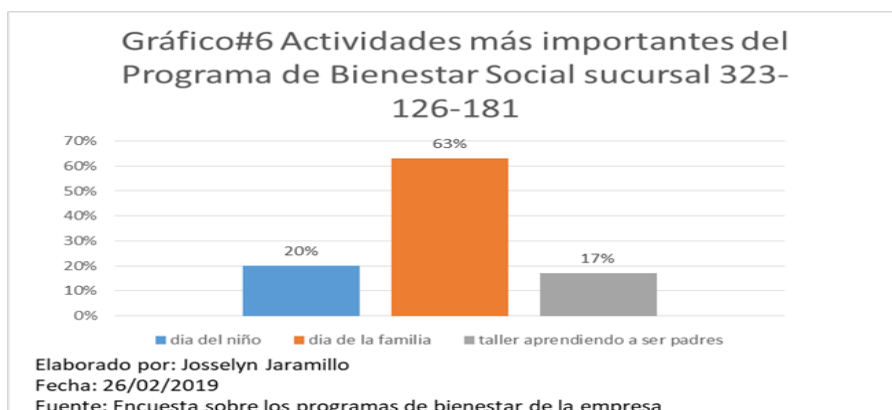


GRAFICO #7

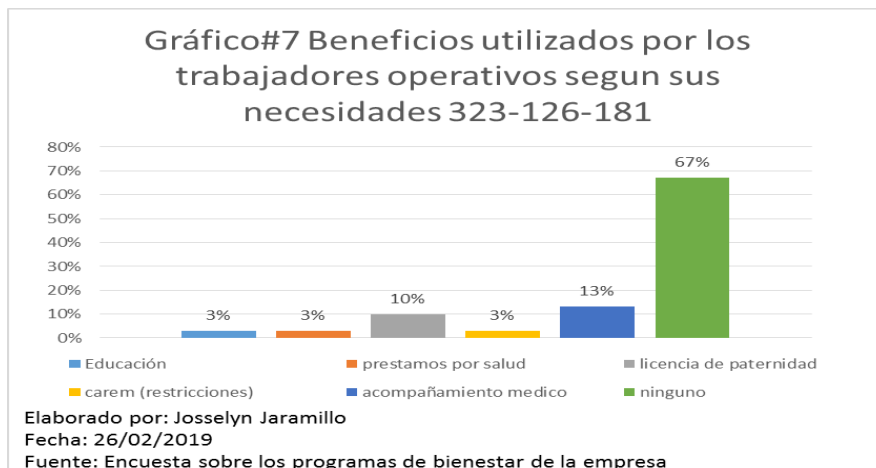


GRAFICO #8

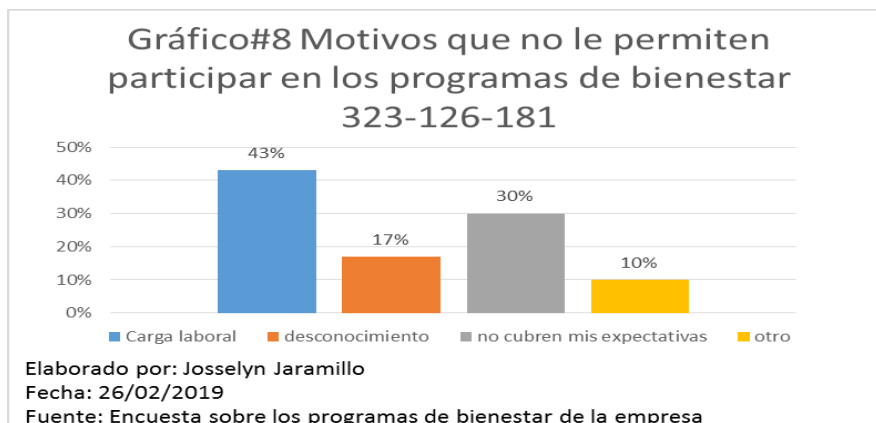


GRAFICO #9

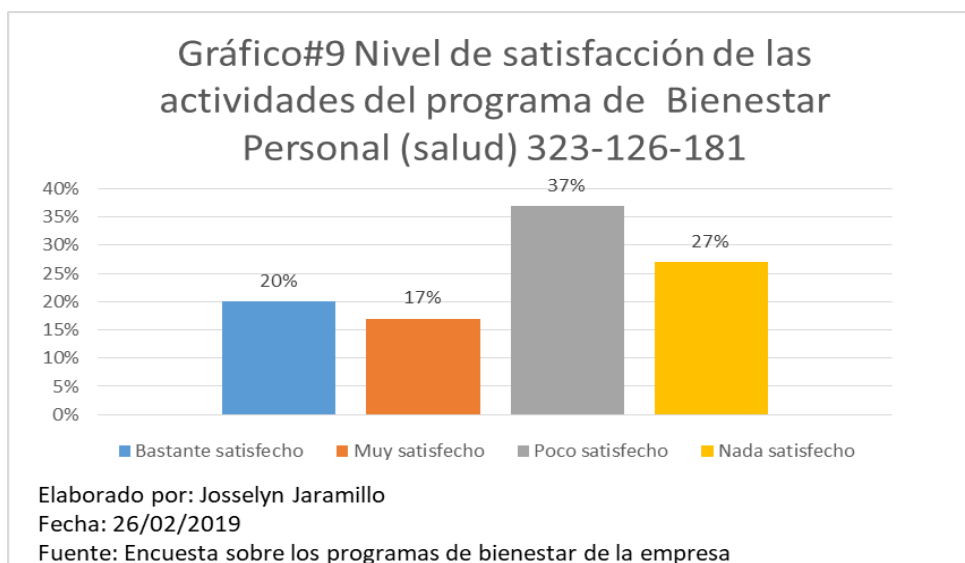


GRAFICO #10

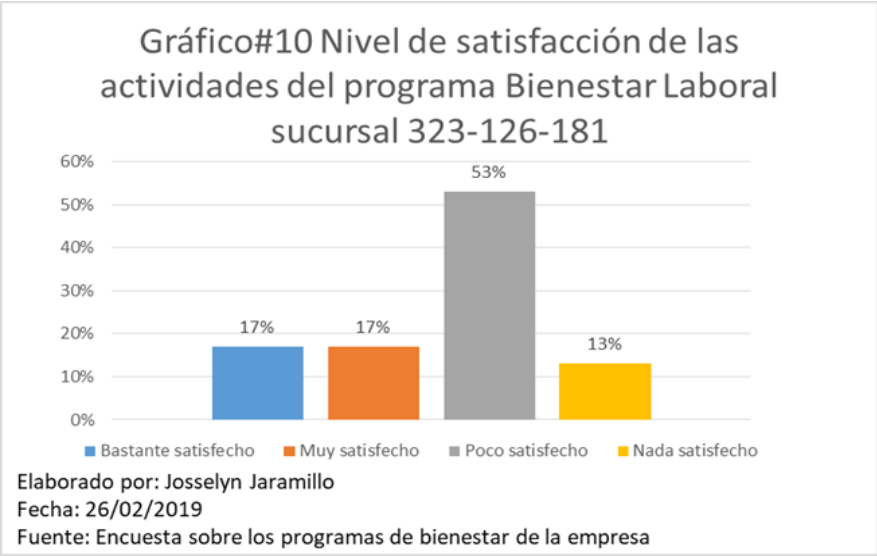
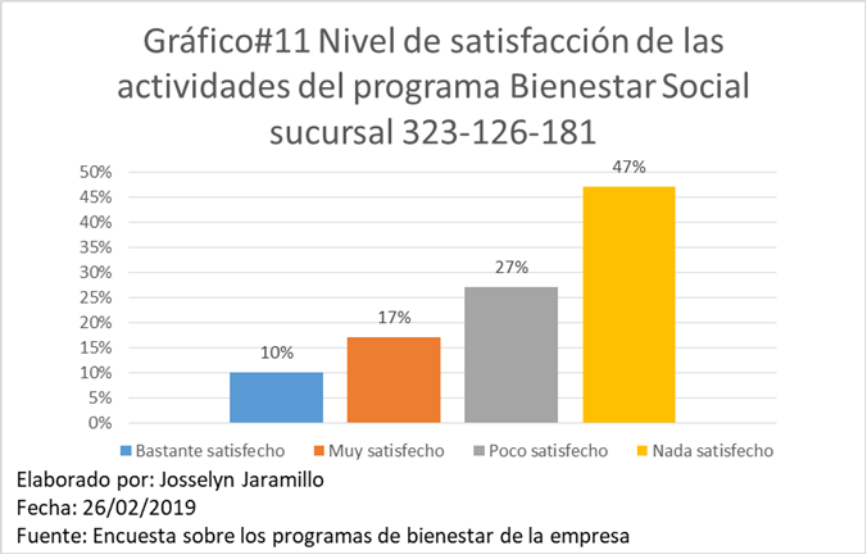


GRAFICO #11



GUIA DE GRUPO FOCAL

Objetivo general: Analizar la pertinencia de los programas y servicios de bienestar que brinda trabajo social a los trabajadores operativos de una empresa privada de comercialización de productos alimenticios de consumo masivo de Guayaquil para la re-estructuración de los mismos.

1. ¿Cómo ha influido en su vida laboral los programas de bienestar laboral?
2. ¿Cómo ha influido en su vida familiar los programas de bienestar social?
3. ¿Cómo ha influido en su vida personal los programas de bienestar personal?
4. Que programa crees que la empresa podría realizar que ayude en su crecimiento personal y profesional
5. ¿sienten que hay posibilidades de crecimiento en la empresa?
6. ¿Cuáles son los motivos por la cual algunas veces no se sienten satisfechos con el programa de prevención de la salud?
7. ¿Cuáles son los motivos por la cual algunas veces no se sienten satisfechos con el programa de integración laboral?
8. ¿Qué tipos de programas ustedes necesitan para sentirse bien en la empresa?
9. ¿Dentro de su trabajo tienen la necesidad de querer ser escuchados por sus compañeros cuando tienen un problema laboral?
10. Ustedes necesitan que la empresa realice más eventos familiares como el día del niño, paseo familiar.
11. ¿Cuáles son los motivos por la cual algunos nunca se sienten satisfechos con el programa de integración familiar?
12. ¿Dentro de su trabajo tienen la necesidad de querer ser escuchados por sus compañeros cuando tienen un problema familiar?
13. ¿Porque los programas de Bienestar laboral son importantes para ustedes?

TRANSCRIPCION GRUPO FOCAL

Facilitadora: Josselyn Jaramillo

Fecha: 16/02/2019

Facilitador 1: Buenas Tardes chicos, quiero agradecer su presencia en este grupo focal, ya que como sabemos a ustedes se les dificulta estar fuera de su lugar de trabajo por mucho tiempo. Bueno hoy realizaremos el grupo focal que tiene como objetivo analizar Analizar la pertinencia de los programas y servicios de bienestar que brinda el Dpto. de Trabajo Social de acuerdo a las necesidades de los trabajadores operativos de una empresa privada de comercialización de productos alimenticios de consumo masivo de Guayaquil.

Facilitadora: Bueno, como primera pregunta, para ustedes voy hablar en general, cualquiera me puede contestar. **¿Qué programa o actividades creen que ayude en su crecimiento personal y profesional para que la empresa realice?** Por ejemplo pueden ser capacitaciones

Trabajadora 1: ¿capitaciones sobre?

Facilitadora: Pueden ser sobre talleres que los ayude en cuanto a los chicos puede ser de mecánica automotriz o para las mujeres cosas de belleza, manualidades, organizadoras de evento, o sea ustedes ¿qué creen que necesitan para que lo ayuden a crecer más? ¿Que necesitan ustedes para que ayude a su crecimiento personal y profesional? poder estudiar y seguir una carrera

Trabajador 2: Seguir una carrera

Facilitadora: Por ejemplo ¿cuál?

Trabajador 2: Mecánica no, solo mecánica hay

Facilitadora: Si tú das otras opciones se pueden considerar

Trabajador 2: Una carrera Contable algo que tenga que ver con el trabajo

Facilitadora: ¿Tú quieres que te den la oportunidad de estudio para poder ingresar a estudiar contabilidad?

Trabajador 2: Si, si se da el caso.

Facilitadora: Claro

Trabajador 2: Pero ahorita pensar estudiar ahorita, ahorita no

Facilitadora: ¿Quien más? tu querías decir algo

Trabajadora 1: Si, eh lo que es... como te puedo decir contabilidad, me gusta mi trabajo, me gusta lo que es contabilidad porque estoy en la caja central y todo eso, si me gustaría aprender más y tener más conocimiento en lo que es contabilidad

Facilitadora: Reforzar más

Trabajadora 1: Claro y si me gustaría seguir aprendiendo

Facilitadora: Y tú qué opinas, ¿qué desearías? Es lo que ustedes quisieran, lo que ustedes necesitarían para estar en bienestar

Trabajador 3: Yo si estudie carrera técnica,

Facilitadora: ¿técnica?

Trabajador 3: Pero en cambio yo estudie electricidad

Facilitadora: Y ¿terminaste?

Trabajador 3: Si, pero la universidad todavía no, no he tenido todavía la oportunidad

Facilitadora Pero ¿quisieras que se te dé la oportunidad?

Trabajador 3: asiente su cabeza en modo de afirmación

Facilitadora: Y ¿usted?

Trabajador 3: También

Facilitadora: Pero ¿que desearía aprender para sentirse bien personalmente y en el trabajo también?

Trabajador 3: Lo que sea (risas)

Facilitadora: Pero te debe gustar algo

Trabajador 3: A mí, shh ¿que no me gusta? (se ríe)

Facilitadora: Bueno, comencemos con la otra pregunta, **¿ustedes sienten que hay posibilidades de crecimiento personal y profesional en la empresa?**

Trabajadora 1: Si hay crecimiento.

Facilitadora: Aja, si tú crees que te dan la posibilidad oportunidad de crecer personalmente o profesionalmente

Trabajadora 1: ¿Profesionalmente o depende del trabajo?

Trabajador 2: Digamos si uno se da cuenta si aquí dejan estudiar, si, sí hay...
Es tu caso.

Facilitadora: Si te dejan, explícame más, que te dejan hacer, que te brinda la empresa en este caso

Trabajadora 1: Primero que me ascendieron a tiempo completo y lo que yo he brindado a la empresa también como todo trabajador su desempeño, su desenvolvimiento, su honestidad, varias cosas influyen para recibir esa ayuda de parte de la empresa.

Facilitadora: Ustedes chicos sienten lo mismo que ella, ¿que la empresa si les da esa oportunidad?

Trabajador 3: Poca

Facilitadora: ¿Porque?

Trabajador 3: Porque aquí casi no hay personal y no se sabe bien si todavía...

Trabajador 4: No nos toman en cuenta porque somos pequeños tía exprés pero si fuera convencional si nos tomarían en cuenta porque son más

Trabajador 3: Ahorita recién a ella, es que le están enseñando en caja central pero de ahí nadie de aquí puede.

Facilitadora: O sea pero ustedes eso lo han expresado, ustedes le han dicho sabe que yo quisiera estudiar y quisiera saber si me pueden ayudar con mi horario. Porque si ustedes no lo expresan no van a saber lo jefes, ustedes tienen que comunicar eso porque es muy importante que ustedes conversen para que se sientan bien porque si se sienten escuchados se sentirán

valorados y se sentirán bien ustedes... ¿Quién más? Ustedes piensan mitad y mitad, ahí oportunidad y por el otro lado me dicen que no hay

Trabajador 4: Eh si están como en una balanza los dos como que si como que no

Facilitadora: Vamos con la siguiente pregunta, **¿para ustedes los programas de prevención y promoción a la salud son importantes o poco importantes?**

Trabajadora 1: Si son importantes

Facilitadora: ¿Porque motivo?

Trabajadora 1: Porque o sea te explico porque hay ciertas enfermedades que nosotros no conocemos, y hay mucha variedades de enfermedades y para mi parecer, no sé si mis compañeros estarían de acuerdo, me gustaría conocer que beneficios y que consecuencias hay en ciertas enfermedades, como estaba explicando la vez pasada que le gustaría saber. Porque en nuestro organismo hay enfermedades que están escondidas y en el transcurso de los años vas a sufrir y para mi parecer si son importantes

Facilitadora: Ustedes que opina son importantes o poco importantes para que la empresa realice

Trabajador 3: Claro que es importante igual saber

Facilitadora: ¿Qué necesita usted saber?

Todos (risas)

Facilitadora: Digan, digan, esto va a servir para que en las sucursales de este sector se brinden más charlas de salud para que ustedes conozcan por ejemplo en esta etapa invernal que ahora viene

Trabajador 2: eso, eso es más importante porque si se da cuenta hay días que alcance lloviendo y ya son las 12 y pega un solasazo, cosa que tú puedes salir a la esquina y quedar todo tieso porque estamos en el aire y te vas al sol y eso hace daño.

Facilitadora: Y ustedes que permanecen también casi siempre en aire acondicionado fuerte, cuando ustedes se van de receso les afecta

Trabajador 4: A veces a esa hora 12pm o 13pm hace un solazo que da miedo

Trabajadora 1: Claro y afecta la piel

Facilitadora: Me imagino que unos se van caminando y usted que opina vengas más acá que está muy lejos

Trabajador 4: Es que aquí me da el aire

Facilitadora: Aquí si me da el aire, bueno y ¿usted qué opina, piensa que son importantes?

Trabajador 4: Uno tiene que aprender también como tratar las enfermedades, porque tantas enfermedades que hay hoy en día.

Facilitadora: ¿Qué tipo de charlas ustedes desearían recibir aquí?

Trabajador 4: Por esta etapa las de temporada, le digo porque la mayoría tenemos hijos y uno le puede pasar edad enfermedades a nuestros hijos

Facilitadora: Claro porque si ustedes se le da esa charla, ustedes van poner atención en su casa

Trabajador 4: Si ustedes nos dan una charla de eso se puede prevenir a nuestras familias.

Facilitadora: Exacto, y en cuanto a las charlas de desparasitación? ¿Qué dicen?

Trabajador 4: Desde que tiempo uno no se despurga (risas)

Facilitadora: ¿Les parece importante que se haga está actividad?

Trabajadora 2: Me parece muy bien

Trabajador 4: Si porque uno come y come de todo y dulces

Trabajadora 1: Nos ayuda en la alimentación por que la buena alimentación ayuda a tu salud y se puede prevenir muchas enfermedades

Facilitadora: En cuanto al **programa de prevención de alcohol y drogas** ¿**Creen que es importante que se realice ese tipo de charlas?** Este tipo de charlas también sirven para uno detectar si en la familia hay alguna personas que padecen esta enfermedad para pide ayudarlos. ¿Les parece importantes?

Trabajador 2: O sea ¿estas charlas se van a venir dando?

Facilitadora: El objetivo de esto es que ustedes me digan que necesitan que no necesitan que les parece bien que les parece mal para poder hacer nosotros algo, más que todos en las sucursales que son muy lejanas y que casi no vienen a visitarlos y no sé si anteriormente han venido a visitarlos

Trabajador 4: Antes hacían esas charlas ahora no

Facilitadora: Hace mucho tiempo atrás

Trabajador 4: Como hace 3, 4 años

Facilitadora: Imagínate, casi me he dado cuenta que van a las sucursales que están tipo centro, norte y casi las del sur las dejan afuera. No sé si será por el sector que tengan miedo, yo vivo por aquí y bueno me vienen a dejar y a ver pero hago lo posible para venir y conversar con ustedes para conocer lo que realmente están necesitando. La otra pregunta es sobre **el acompañamiento médico** que las trabajadora social brindan en caso de que sus jefes lo pidan, ellos nos llaman y nos dicen vayan a ver que tienen que no tienen y para ver cómo se los puede ayudar, **¿ustedes creen que esa actividad es importante?**

Trabajador 1: Por ejemplo si dices acompañamiento de una persona de un doctor

Facilitador: No, de la trabajadora social

Trabajadora 1: También me parece muy bien para que se de cuenta que hay veces que piensan que no están enfermos pero en realidad si están enfermos para venir a trabajar y si me parece muy bien

Trabajador 2: Si porque a veces uno sufre anteriormente (enfermedades pasadas) y en ese ratito a uno le comienza la fiebre y uno dice jefe la verdad es que me está doliendo y los jefes dicen no que estamos full

Trabajador 1: Mira por ejemplo de yo personalmente, yo puedo estar bien, yo tengo migraña pero en un tiempo dado a mí me da rápido. Me dan dolores de cabeza me late el ojo horrible y ahí es cuando se me va acelerando el dolor en un rato dado.

Facilitadora: ¿Ya estas medicada?

Trabajadora 1: Yo voy al iess y me dicen bueno que sí, eso es por el estrés simplemente debo cuidarme con la alimentación y nada más,

Facilitadora: ¿Usted qué opina de lo que dice su compañera?

Trabajador 3: Esta bien porque a veces no nos creen y dicen que unos compran los certificados

Trabajador 2: Esa es otra también

Trabajador 3: Porque ven que ellos (IESS) si te dan muchos días es porque lo has comprado y te dan dos y después te ven mal si sigues trayendo porque los compras y no te creen

Facilitadora: te dicen eso que los compras

Trabajador 3: Si, así saben decir

Facilitadora: Y usted ¿qué me decía?

Trabajador 2: Que si es bueno que nos acompañe una trabajadora social

Trabajador 4: Para que vean que de verdad uno se está enfermando

Trabajador 3: Claro y ellas mismas se dan cuenta

Facilitadora: Y usted ¿qué me decía? (risas) pero dígame, hábleme

Trabajador 4: Lo mismo que dicen los compañeros que después van a pensar que uno compra certificados que uno finge que está enfermo para no venir a trabajar

Facilitadora: Entonces ustedes creen que es importante que una trabajadora social los acompañe

Trabajador 4: Si para que se dé cuenta lo que el doctor le dice a uno

Trabajador 2: Más que todo que le diga a la trabajadora social este señor está enfermo por tal y tal motivo y tienen que respetar esa decisión

Facilitadora: Listo otra pregunta **¿cuáles son los motivos por las que algunas veces no se sienten satisfechos con los programas de prevención y promoción de la salud?** Les explico en las encuesta que yo aplique salió que la mayoría no se sentía satisfechos con este programa porque no se estaban dando

Trabajador 2: No se están dando

Facilitador: Exacto eso dígame. ¿Por qué no se sienten satisfechos?, necesito que ustedes me digan

Trabajadora 1: O sea porque en realidad aquí no hacen nada

Trabajador 2: No vienen acá

Trabajador 1: Y como te estábamos explicando de verdad necesitamos (charlas de salud) porque como te digo hay enfermedades que están ocultas que no sabemos por ejemplo tú me preguntas que enfermedades yo me quedo con un signo de interrogación

Trabajador 2: Más que todo ahorita creo que están inyectando para la gripe porque ahorita todo el mundo ya anda con esa gripe y por mi casa ya estaban vacunando, no me vacune porque estaba aquí (trabajo)

Facilitadora: Aquí no se ha vacunado

Trabajadora 1: Yo no me he vacunado

Facilitadora: ¿Qué opinas de lo que dice tu compañera?

Trabajador 3: Yo tomo pastillas

Trabajadora 1: (risas) Ya cuando estas en la cama te das cuenta que estas enfermo

Facilitadora: Díganme lo que ustedes necesitan y porque no se sienten satisfechos, cuéntame porque no te sienten satisfecho

Trabajador 4: Es importante para aprender

Facilitadora: Ustedes tranquilos que esta información no saldrán sus nombres solo quiero la información de ¿porque no se sienten satisfechos con el programa de prevención y promoción de salud?

Trabajador 2: Necesito un carro de más salud (risas)

Facilitadora: Ese es un carro municipal

Trabajador 2: Como le digo sería bueno que para esta temporada venga un doctor y como somos pocos que venga a la sucursal del sur que somos los más botados que venga y nos hagan un chequeo de presión que vea si nos estamos alimentando bien.

Trabajadora 1: Y no mandarnos tan lejos porque la otra vez nos mandaron por allá por vía Daule a hacernos unos exámenes... Eso también esos exámenes nos mandaron lejísimo

Facilitadora: Ah ya eso fue el carro del iess, el carro móvil para hacerle exámenes ocupacionales

Trabajadora 1: Ahí nos hicieron exámenes

Facilitadora: Si les hicieron unos exámenes general de sangre, llevaron la orina, las heces.

Trabajador 4: Hay que salir a la 1pm para llegar a las 3pm allá

Facilitadora: Si les explico este año se hará lo mismo pero estamos buscando una bodega que quede en el centro porque si estábamos conversando que estaban muy lejos y que algunos o no iban o se les dificultaba ir hasta allá porque es muy lejos.

Trabajador 4: Imagínese nosotros del sur al norte hasta allá

Facilitadora: Exacto por eso también estamos buscando ahorita una bodega porque es un carro grande y el carro tampoco va a ir de sucursal en sucursal, entonces se tiene que quedar en un lado para que los trabajadores puedan ir allá, ese es el motivo. Por eso ahora vamos a buscar una bodega grande ubicada en el centro para meter ahí el carro y ustedes puedan ir y se le haga más fácil llegar y todos puedan ir.

Trabajadora 1: Si, sería bueno

Facilitadora: Si para que todos tengan acceso a ir... Ahora díganme en cuanto a lo laboral **¿porque no se sienten satisfechos con los programas de integración laboral?** ¿Quién comienza?

Trabajador 3: ¿cómo satisfecho?

Facilitador: A ver, ya te indico... los programas de integración laboral, ¿te acuerdas la encuesta que hicimos la semana pasada?

Trabajador 3: Ya

Facilitadora: Ahí había algunas actividades de integración laboral como campeonatos de futbol, cena navideña, cumpleaños.

Trabajadora 1: Por ejemplo en nuestro cumpleaños ¿que veo?

Trabajador 2: Yo paso trabajando

Trabajadora 1: es que mira, lo que pasa es que a eso me refiero. A nosotros en nuestro cumpleaños es un año más quién diría, yo solamente veo que siempre a los que se les celebra son las personas de administración

Trabajador 2: Claro

Trabajadora 1: ¿y a nosotros que?

Trabajador 3: A nosotros nada

Trabajador 1: Nosotros también necesitamos algo más que sea

Trabajador 3: Ni libre tenemos

Facilitadora: A ver chicos uno por uno

Trabajadora 1: y a si como mis compañeros están de acuerdo yo digo eso porque yo veo

Facilitadora: Eso es en cuanto a los cumpleaños

Trabajadora 1: Ajá, porque en la cena si nos celebra lo que es para el día del niño también, el día de las madres bueno a las que son madres les dan libres medio día, como sea pero en el cumpleaños como que no lo veo porque solamente celebran a los administrativos y a nosotros no

Facilitadora: ¿A los trabajadores operativos no?

Trabajadora 1: solo a los jefes asistentes y caja central los que tienen camiseta plomo y para nosotros nada, o sea nosotros también pertenecemos a la empresa

Facilitadora: aja y de esa forma ustedes se sentirían incluidos

Trabajadora 1: claro pues si es un día importante en nuestro cumpleaños

Facilitadora compañero usted que piensa

Trabajador 2: ya no le dijo, medio día libre quiere y al otro día libre

Trabajador 4: está bien porque es justo

Facilitadora: entonces usted quiere el día libre

Trabajador 4: no pues, más que sea una tortita

Trabajadora 1: como siempre hacen

Trabajador 4 aliguito ya. Y de ahí que nos de libre porque ese día justo cae libre y quiere que se lo demos a otra persona

Trabajador 3 es que no, no nos prestan mucha atención a nosotros. Si para mi cumpleaños mire, el mío cayo cinco y el de un administrativo fue el 12 yo vi que le hicieron todo y en el mío nada

Trabajadora 1 el mío fue el cuatro de diciembre y nada o sea me parece que nosotros también pertenecemos a la empresa

Facilitadora: claro y son importantes todos

Trabajador 4: sienten que son más por ser de RRHH

Trabajador 2: o a veces nosotros le decimos si nos pueden ayudar dándonos un turno en la mañana y a veces poden mucho pretexto y dicen que no

Facilitadora y usted que opina compañero

Trabajador 2 si eso también

Facilitadora: porque a mí me salió que ustedes no estaban satisfecho con los programas de integración laboral porque como ustedes me indican no se están realizando

Trabajador 3 es que mire nosotros solemos doblar solo pasamos en la tarde rara vez es que estemos en la mañana y si estamos porque si estamos en la mañana nos toca doble y venimos en la tarde, nosotros nunca venimos en la mañana y si estamos como le digo nos manda a doblar y nos hacen venir en la tarde

Facilitadora: el día de su cumpleaños

Trabajador 2: igual, todos los días

Trabajador 4 todos los días casi nosotros no pasamos en la mañana

Trabajadora 1: el día de su cumpleaños es como un día normal, yo lo estoy viendo hasta ahora así

Trabajador 3 y así cuando yo fui a la reunión dijeron de los horarios nuevos que iban hacer rotativos, ya en los libres no me quejo mucho pero en el horario decían que tenía que ser por lo menos un mes en la mañana y un mes en la tarde y aquí nada solo en la tarde me veo yo y si me ponen en la mañana me ponen a veces de 11:00am hasta las 21:30pm y me mandan a descansar dos 3 horas

Facilitadora: y para ustedes ¿es más pesado trabajar en la tarde?

Trabajador 2: no es pesado, solo queremos que sea rotativo el horario pero no es pesado

Facilitadora: ah ustedes quieren como que no siempre sea en la tarde

Trabajador 3: claro porque a veces queremos hacer algo golpe 4 o 5

Trabajador 2 más que todo una vez por semana que se yo, 1 día en la mañana

Trabajador 3 claro yo digo que nos roten, el hoy día haga en la mañana y mañana puede ser él y pasado el y todos estarías contentos, no se quejarían.

Trabajador 4 claro una semana él y una semana el, aunque sea una semana

Trabajador 2 y para todos no solo con uno nomas y como somos poquito uno por semana estaría bien.

Trabajador 3 pero aquí no

Facilitadora cosa que en la tarde ustedes estarían libre

Trabajador 4 tendríamos libre para pasar con nuestras familias.

Trabajador 2 porque nosotros tampoco tenemos fin de semana libre

Trabajador 3: claro

Facilitadora: ¿y cuando ustedes tienen sus días libres?

Trabajador 3 hasta el viernes, hasta el sábado máximo llegamos

Facilitadora: ¿y cuando ustedes tienen sus días libres? Lunes y sábados

Trabajador 2: lunes y martes

Trabajador 4 ponen un grupo lunes y martes, ponen otro grupo miércoles y jueves y solo ponen 1 o dos viernes y sábados

Facilitadora: ¿fines de semana no hay libre?

Trabajador 3 no le digo, hasta viernes y sábados nomas es

Trabajador 4 si te ponen viernes sábado es porque has hecho algo wao

Facilitadora o sea es como un premio

Trabajador 3 el que se va viernes y sábado se va contento de aquí

Trabajadora 1 tu pues si te fuiste viernes y sábado (risas)

Trabajador 4 recién

Facilitadora: chévere

Trabajador 4 pero nunca vemos un sábado o un domingo

Facilitadora bien y para ustedes **¿porque es importante este programa de bienestar laboral porque son importan para que la empresa realice?**

Trabajador 3 que se realicen bien porque al personal le gustaría y se desempeñaría mas en el trabajo si dicen saben que ayuden en esto ellos van tranquilamente no ponen pero y cuando uno le pide un favor a los jefes ponen mucho pretexto y ya te lo dan porque ya

Facilitadora y para ti porque importante que se realicen este programa de bienestar laboral

Trabajadora 1 lo mismo, yo estoy de acuerdo con lo que dijo el, o sea sigo con mi respuesta...

Trabajador 2 yo digo también lo mismo si se podía dar esos turnos si se cambian los horarios

Trabajador 4 el nomas se queda con los horarios

Trabajador 2 nada más

Trabajador 4 y si uno habla le ponen mala cara

Facilitadora flexibilidad en el horario ustedes dicen, y **¿para ustedes que otras actividades creen que necesiten y que sería importante que se realicen para sentirse bien a parte de los horarios. Que otras actividades?**

Trabajador 2 que se hagan campeonatos

Trabajador 4 aquí no se hace olimpiadas

Trabajador 3 si hubo uno pero aquí nunca nos dijeron

Trabajador 4 aquí nunca nos avisaron

Trabajador 2 ¿cuándo? Ese era rol admirativo nomas que fue

Trabajador 3 si en la floresta iban percheros

Trabajador 2 pero eso solo fueron esos manes, aunque sea una vez que lo hagan como en todas las empresas 1 campeonato una vez al año.

Facilitadora más que sea un día

Trabajador 3 más que sea para que el personal se distraiga

Trabajador 4 que se des estresé

Facilitadora se integre y se desestérese

Trabajador 2 integrarnos con las demás sucursales

Facilitadora: y ¿tú que dices? ¿Qué opinas?

Trabajadora 1 me parece bien, los años que he estado que tengo no he escuchado nada de eso

Trabajador 2 el año pasado lo hicieron solo con personal administrativo o sea iban los jefes y los asistentes y por hay un rol general pero no he visto que un perchero iba.

Trabajador 3 pero en floresta si

Trabajadora 1 pero deberían de hacerlo por Qué tia es una empresa en general

Trabajador 2 así mismo hombre y mujer

Facilitadora entonces ustedes indican que el campeonato de futbol es una forma de integrarse

Trabajador 3 claro más que sea por lo menos un día a la semana

Trabajador 4 un día a la semana que no abra tia (rosisas)

Trabajador 2 no pues osea que sea a las 21:30

Trabajador 3 claro que sea en la noche

Trabajador 2 en la noche porque en el día no se va a poder por el trabajo

Trabajadora 1 o salir más temprano, a las 21 de la noche.

Facilitadora: ya y la otra pregunta es **¿dentro de su trabajo tiene la necesidades de querer ser escuchados por sus compañero o jefes cuando tiene algún problema laboral? ¿Algún problema dentro del trabajo?**

Trabajador 2 o sea que si tenemos algún problema de trabajo

Facilitadora ustedes ¿quieren que un compañero suyo o jefe de local los escuche?

Trabajadora 1 el jefe lo hace, aquí si lo hace

Trabajador 2 gracias a Dios aquí todo el mundo nos llevamos bien

Facilitadora ustedes cuando tienen un problema ¿van lo comentan ya sea entre ustedes o con su jefe?

Trabajador 3: si eso si

Trabajador 2: si porque cuando hay una cosa que no nos gusta siempre vamos a decirle al jefe para que él nos ayude, nos oriente

Facilitadora y ¿usted?

Trabajador 4: uno cuando uno tiene un problema si nos escucha, eso es lo bueno del jefe para que

Trabajador 2: por ejemplo yo soy el chico que estaba emprestando el dinero

Facilitadora: si de eso iba hablar ya mismo con usted

Trabajador 2 y yo fui el primero que le dije a el y para que el me demostró que se iba a movilizar poco a poco y me demostró que se preocupa por sus colaboradores

Trabajadora 1 el si se preocupa bastante

Facilitadora si me he dado cuenta

Trabajador 2 de eso si uno no se puede quejar porque es una muy buena persona

Trabajadora 1 o sea también le explico, él no es para que tampoco hablemos mal del jefe

Facilitadora no, no

Trabajadora 1 sino que también los horarios son por falta de personal y por eso es que estamos así

Facilitadora limitadas

Trabajadora 1 claro, exactamente

Facilitadora ustedes saben que en todos express hay 17 18 personas

Trabajador 2 pero aquí no somos habemos 17

Facilitadora ¿Cuántos son aquí?

Trabajador 3 solo de tiempo completo somos como 7

Trabajador 2 claro y 1 está enfermo que siempre pasa enfermo

Facilitadora ah ya Amaguayo

Trabajador 2 y otro que está de vacaciones

Facilitadora ah ya porque yo en el sistema tengo como 17 personas

Trabajador 4 no hay 17

Trabajador 3 mire aquí somos los 4 y abajo están 5 con la que se fue 6 y 2
ocho

Facilitadora: es que también una chica embarazada que salió

Trabajador 2 pero esa chica es 4 horas

Facilitadora ¿Maria?

Trabajador 3 no ella es tiempo completo, pero ¿usted está contado con todo?

Facilitadora claro con todos estoy diciendo

Trabajador 3 ahí si salen más o menos

Facilitadora ahorita ustedes están poquito me dicen

Trabajadora 1 ahorita si estamos como apretados, pero ahorita van a ingresar 2 chicas que nos van ayudar en caja

Trabajador 3 claro pero no es lo mismo porque son 4 horas y las ponen en la tarde y a nosotros nos tienen de la 13pm para acá y solo a veces en la mañana ponen a uno de 4 de 7 a 2 pm y ponen a un tiempo completo de 9 am a 1pm y de ahí nos hacen doblar

Trabajadora 2 mire si son de medio tiempo, más gente hay en la tarde y me parece muy bien y no sé porque los de medio tiempo los ponen en la mañana deberían ponernos a nosotros que pasamos más horas para poder descansar en la tarde pero los ponen en la mañana

Facilitadora: o sea ustedes dicen que los de medio tiempo se los ponga en la tarde

Trabajador 3 claro también que se los ponga entre medio pueden ponerlo a la 1pm y que se vaya a las 4pm

Trabajadora 1 o sea variedad

Trabajadora 3 mire a veces no estoy de acuerdo que se los ponga de 8 a 2pm porque puede poner a un tiempo completo que venga a las 7:30 hasta la 13pm y puede poner un tiempo a parcial a las 9 y otro a la 13pm y nosotros tranquilamente podemos hacer nuestro turno hasta las 4pm o 5 pm que nos den

Facilitadora: lo que pasa es que con los medio tiempo ellos pueden estudiar y los estudios en la mayoría lo cogen en la tarde, ese el motivo de que estén en la mañana

Trabajador 3 aquí ahorita no hay ninguno que esté estudiando

Trabajadora 1 Gonzalo era el único que estudiaba y ya se fue a RRHH solo él y nadie mas

Trabajador 3 ahorita ya no hay nadie mas

Facilitadora Gonzalo era medio tiempo?

Trabajadora 1 si

Facilitadora y él estaba en la mañana

Trabajadora 1 Si porque él estaba estudiando

Facilitadora por la mayoría de los estudios en la universidad son en la tarde por ese es el motivo que a los medio tiempo se los pone en la mañana.

Trabajador 3 pero el también estuvo en la tarde porque también estudiaba en la mañana y en la tarde, recién este año pasado fue que lo pasaron en la tarde

Facilitadora ahora está estudiando en la noche. Bueno ya nos falta poco para terminar, la otra pregunta es **¿cuáles son los motivos por la cual ustedes no se sienten satisfechos con el programa de integración familiar?**

Trabajador 3 por ejemplo

Facilitadora: en la encuesta realizada salió como resultado que ustedes no se sentían satisfechos y ¿porque motivo? porque no se realiza, por ejemplo el día del niño, los paseos familiares, día de la familia

Trabajadora 1 ah sobre eso

Trabajador 3 por ejemplo cuando yo entre a tía a mí me decían que en el día del niño cogían y te mandaban a un zoológico, no se así me comentaban

Facilitadora aja era como un parque

Trabajador 2 era como una recreación que te vayas con tu familia y cuando yo entre dije chuta ya este año o cuando ya yo tenga un hijo me voy con mi familia y hasta el sol de hoy todavía espero.

Facilitadora el paseo

Trabajador 2 si el paseo... te miente como un bebe

Facilitadora y usted que dice

Trabajador 4 antes si había paseos

Trabajador 2 se iban hasta la playa decían

Trabajador 3 claro tienen que hacer paseos

Trabajador 4 yo me acuerdo que había un paseo en su día libre y solamente eran los que tenían hijos, ahí le decían vaya tienen que presentarse a tal hora, tal día en un parque era

Trabajador 2 o sea porque todo es trabajo trabajo y uno solo se enfoca en el trabajo

Facilitadora claro ustedes también necesitan un momento como para relajarse y des estresarse... ¿usted que me dice?

Trabajador 3: ya dije

Facilitador no, a mí me tienen que decir ¿los motivos por la cual no te sientes satisfechos con el programa de integración familiar? Cuéntame

Trabajador 3: como dicen los compañeros

Facilitadora ¿tú tienes hijos?

Trabajador 3 No

Trabajador 2 Entonces te vas a quedar aquí (risas) no te vas a ir a ningún lado

Facilitadora los paseos familiares es otra actividad que se pueda realizar, en caso de que no tengan hijos pueden ir con su mamá o su papá. ¿Tú qué opinas?

Trabajador 2 o sea yo digo que igual no depende de que tu tengas hijos, porque hay gente que no tiene hijos, entonces esas personas no se pueden quedar. Tú puedes ir con tu hijos con hijas o vas con tu mamá o tu papá tu veras

Facilitadora claro es un momento para compartir

Trabajador 2 o si ya tienes tu compromiso puedes ir con tu compromiso

Facilitadora aja con el esposo/a, y ¿tú qué opinas? Porque no te sientes satisfecha?

Trabajadora 1: yo puse algo de eso en la encuesta, como dicen ellos si me parece bien

Facilitadora que se realice nuevamente

Trabajador 2 aunque no sea siempre

Trabajadora 1 claro una vez al año como dicen una vez al año no hace daño

Facilitadora: ya y ahora que eventos familiares necesitan que la empresa realice a parte, ustedes díganme

Trabajador 2 ¿Eventos familiares?

Facilitadora: Si como paseos integraciones

Trabajador 3 que nos lleven como a un rancho para llevar a la familia y se distraigan se bañen jueguen, para distraer la mente y no sea solo trabajo.

Facilitadora Se que antes se hacían en la gloria, no se si tu sepas

Trabajador 4 En la finca se hacia

Trabajador 3: La cena que la hagan así, que nos manden a otro lado, un día que no trabajemos

Facilitadora: ¿Ustedes si tuvieron fiesta verdad, de fin de año?

Trabajador 4: La cenita nomás que salimos a comer a las 23:00 de la noche

Trabajador 3: No, la fiesta que fue en la agraria

Trabajador 4 ah la fiestita

Facilitadora pero solo ustedes estuvieron o también con otras sucursales

Trabajador 3 con otras sucursales, pero aquí la mayoría no fueron casi porque dicen que no le permitían nada, no le gusta

Facilitadora como que cosa no le permitían

Trabajador 4 claro no le permitían trago

Facilitadora ah no había, pero si la pasaron bien me imaginó

Trabajador 3 no fueron

Facilitadora Ustedes no fueron, no fueron a la agraria, porque no fueron

Trabajador 3 Yo fui una un par de hora, una horita y me fui porque no había nadie, solo fuimos los dos, ni el jefe fue

Facilitadora y ¿por qué no fueron?

Trabajador 4 uno sale cansado de aquí y uno tenía que ir a su casa bañarse y salir

Facilitadora ah ya hubiera sido chévere que les den una hora antes de salida

Trabajador 4: porque si van hacer esa fiesta hubieran dicho muchachos vamos a cerrar a las 8 y 8Ñ30 tienen estar afuera, más que sea para tener un tiempito para las mujeres al menos para arreglarse y pintarse todo eso

Trabajadora 1: por eso tampoco fui

Facilitadora: no tenías tiempo

Trabajadora 1 salí casi 9:30, mientras voy a la casa 10pm mientras me baño me cambio 23pm y que voy a disfrutar nada si hasta las 2am creo que era la fiesta

Facilitadora: ok chicos, la última pregunta es: **¿Cuándo ustedes tiene algún problema familiar necesitan ser escuchado por algún compañero o el jefe?**

Trabajador 2: suponga que sea un problema más o menos grande y venga el jefe y haga así mismo se desenvuelva y pueda ayudarnos

Facilitadora por ejemplo que sea un problema familia que no te esté dejando trabajar bien que te haga sentir inquieto, ustedes necesitan ser escuchados?

Trabajador 4: si porque si uno no desfoga y está pensando y pensando y uno viene a trabajar así

Trabajadora 1 yo estuve un tiempo así y converse con él. No hizo nada, porque que no se podía hacer nada, simplemente me dio aliento y me escucho.

Facilitadora y ustedes chicos?

Trabajador 3 el si nos escucha y nos presta atención y cuando es de ayudarnos nos ayuda

Facilitadora ¿Y usted?

Trabajador 4 el si escucha cuando tienes tus problemas, uno le dice me pasa esto y si él puede ayudarte de cierta manera te ayuda

Trabajador 2 en el poco tiempo que tengo me he dado cuenta de que si escucha

Facilitadora: lo importante conversar y comunicar porque si ustedes se quedan con eso ahí en su mente pensando en sus problemas saben que después no pueden trabajar bien.

Trabajador 4: y uno tiene ese tema y llega alguien y te hace una broma uno explota y puede ocasionar un problema en tu trabajo

Facilitadora bueno chicos yo les agradezco mucho que ustedes me hayan compartido esas necesidades que ustedes tienen. Esta información no se pondrán nombres solo pondré colaborador 1,2,3,4 para que no se sientan preocupados ni nada, así que tranquilo no se preocupen.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Jaramillo Montoya, Josselyn Estephania**, con C.C: # **0928832948** autor/a del trabajo de titulación: **Pertinencia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Departamento de Trabajo Social de acuerdo a las necesidades de los trabajadores operativos de una empresa privada de comercialización nacional de productos alimenticios de consumo masivo en la ciudad de Guayaquil en el año 2018**. Previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **20 de marzo de 2019**

f. _____

Nombre: **Jaramillo Montoya, Josselyn Estephania**

C.C: **0928832948**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

| | | | |
|-----------------------------------|--|------------------------|-------------|
| TEMA Y SUBTEMA: | Pertinencia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Departamento de Trabajo Social de acuerdo a las necesidades de los trabajadores operativos de una empresa privada de comercialización nacional de productos alimenticios de consumo masivo en la ciudad de Guayaquil en el año 2018. | | |
| AUTOR(ES) | Josselyn Estephania Jaramillo Montoya | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) | Mg. Christopher Fernando, Muñoz Sánchez | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| FACULTAD: | Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales | | |
| CARRERA: | Trabajo Social | | |
| TÍTULO OBTENIDO: | Licenciada en Trabajo Social | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 20 de marzo de 2019 | No. DE PÁGINAS: | 127 páginas |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Trabajo Social en empresas Programas de bienestar Bienestar personal Bienestar laboral Bienestar social | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | Empresas, trabajo social, programas de bienestar, bienestar personal, bienestar laboral, bienestar social. | | |

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El trabajo de investigación titulado "Pertinencia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Departamento de Trabajo Social de acuerdo a las necesidades de los trabajadores operativos de una empresa privada de comercialización nacional de productos alimenticios de consumo masivo en la ciudad de Guayaquil en el año 2018" es un trabajo de titulación enmarcado en el ámbito laboral, para la obtención del título de Trabajo Social.

Esta investigación tiene la intención de aportar con información oportuna para analizar la pertinencia de los programas y actividades de bienestar para conseguir su reestructuración. El primer objetivo específico de esta investigación plantea identificar la importancia de los programas y actividades de bienestar que brinda el Dpto. de Trabajo Social, según las necesidades de los trabajadores operativos. El segundo objetivo busca medir el nivel de satisfacción de las actividades de los programas de bienestar que brinda el Dpto. de Trabajo Social, según las necesidades de los trabajadores operativos. Como último objetivo específico se pretende describir las necesidades expresadas por los trabajadores operativos los cuales inciden en su bienestar.

Para obtener esta información se analizaron tres factores importantes que son el bienestar personal, laboral y social del trabajador. Para ello se trabajó con una muestra de 60 trabajadores entre tres sucursales de esta empresa privada, donde se aplicó encuesta y grupo focal. Como resultados más relevantes se obtuvo que los trabajadores operativos de esta empresa privada de Guayaquil consideran que estos programas y actividades de bienestar no son pertinentes de acuerdo a sus necesidades.

| | | |
|--|---|--|
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: (+593) 09959875144 | E-mail: josyjm1520@hotmail.com |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):: | Nombre: Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mg. | |
| | Teléfono: (+593) 0990331766 | |
| | E-mail: cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | |