

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS ORE Y LOAYZA_FIN PARA TURNIT
IN.docx**

AUTOR

ORE y LOAYZA

RECUENTO DE PALABRAS

10464 Words

RECUENTO DE CARACTERES

57945 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

42 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

347.2KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 7, 2022 9:26 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 7, 2022 9:28 PM GMT-5**● 13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado



**FACULTAD DE DERECHO Y
HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE TRABAJO SOCIAL**

TESIS

**INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR
SOCIAL Y EL IMPACTO EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LA
EMPRESA LIDER GRUPO
CONSTRUCTOR, PROYECTO
MAMBO – 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

Autor (es):

**Bach. Loayza Román Sthefanny Alessandra
<https://orcid.org/0000-0001-9772-6040>**

**Bach. Ore Delgadillo Nikol Angie
<https://orcid.org/0000-0002-7068-9646>**

Asesor:

**Mg. Zoila Hayde Cortez Ciudad
<https://orcid.org/0000-0002-1988-6513>**

Línea de Investigación:

Comunicación y desarrollo humano

Pimentel – Perú

2022

1.1 Realidad Problemática.

La Organización Internacional del Trabajo publicó el informe “Impacto del Covid-19 en el sector de la construcción”, donde estudian las consecuencias del Covid-19 para las empresas y trabajadores del sector construcción. Menciona que este sector es fundamental para la reactivación económica, debido a que genera puestos de trabajo, por ser de mano de obra.

Según la OIT, antes de la pandemia del Covid-19, el 7,7% del trabajo mundial estaba en el sector construcción, y para el 2020 sería 13,4% del PIB mundial. Con la pandemia hubo una fuerte reducción de los proyectos de ejecución, lo que produjo un efecto negativo en la fuerza de trabajo. En algunos países como China e Italia sí se mantuvo activo el sector con la construcción de hospitales y centros de emergencia, considerándolo como una actividad esencial. En otros países, las medidas de confinamiento produjeron el cierre total o parcial de las obras (OIT, 2021).

En Perú, los trabajadores de construcción civil fueron perjudicados desde principios de la pandemia, con la disposición del confinamiento obligatorio y como la construcción no fue considerada dentro del grupo de actividades esenciales, quedaron desempleados y perdieron sus ingresos repentinamente. El gobierno peruano no otorgó bonos para este sector, pese a los reiterados pedidos de la Federación de Trabajadores de Construcción Civil del Perú (Fairlie, 2021).

Por otra parte, la Cámara Peruana de la Construcción (2021) indica que durante el 2021 el sector ha tenido diez meses de continuo aumento, con ello ha recuperado y/o rebasado los niveles productivos anteriores a la pandemia; aportando al restablecimiento de la economía y el empleo. Asimismo, elaboró el Informe Económico de la Construcción N°43, en dicho informe indican que el avance del sector construcción dependerá de las acciones del gobierno del presidente Pedro Castillo, principalmente en las soluciones que plantee para el restablecimiento de la economía nacional y del conflicto social que ha afectado al país.

Además, el informe menciona que algunas empresas del sector de la construcción anticipan que su nivel operacional se verá reducido drásticamente en el segundo semestre del año, pese al constante crecimiento que ha tenido en el 2021. Mencionan que existen algunos factores que podrían afectar al desarrollo de la construcción en lo que resta del 2021 y los próximos cinco años.

En contraste, el Consejo General del Trabajo Social (2021) considera que las atenciones que se dan en la injerencia del profesional de Trabajo Social pasarán de ser asistencialistas a tener una atención integral, que estará directamente relacionada a las necesidades básicas, el apoyo psicológico, asesoramiento jurídico y el empleo, que impulsará a los profesionales a capacitarse y desarrollar nuevas habilidades.

Del mismo modo, en Líder Grupo Constructor la intervención del trabajador está adoptando una labor integral; sin embargo, existen limitaciones debido a las normas que rigen al sector, originando que los trabajadores sientan que no tienen beneficios que aporten a su desarrollo. En este punto nace la necesidad de realizar una investigación para medir la satisfacción de los trabajadores de construcción civil de acuerdo a las acciones del trabajador social durante el marco de la pandemia.

De manera que, el área de Bienestar tiene el gran reto de diseñar estrategias y acciones para proporcionar satisfacción a las necesidades de los trabajadores del sector.

2 1.2 Antecedentes de estudio.

1.2.1 Antecedentes Internacionales.

- Chiang et al. (2018) Este artículo estudia la interacción existente sobre la tensión ocupacional y la aceptación laboral en una Organización de Beneficencia. El análisis fue experimental, transversal, detallado y correlacional. La muestra fueron 184 trabajadores, divididos en 5 equipos. El cuestionario anónimo, que contiene 71 cuestiones divididas en 3 apartados: datos generales, estrés laboral y satisfacción laboral. El cuestionario contó con la siguiente confiabilidad del Alfa de Cronbach: en la aceptación de 0,657 y 0,924, en niveles de ansiedad o estrés está en 0,636 y 0,928, siendo aprobado

para las dos variables. Las correlaciones posibilitan deducir que, a más grande conocimiento de las cambiantes de satisfacción gremial y revisión sobre las actividades a realizar, posibilita minimizar el grado de estrés. Asimismo, la ayuda social universal incrementa la satisfacción laboral, lo cual disminuye el estrés.

- Calderón (2016) en su investigación apunta que ¹ el nivel de apreciación de todos los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Huehuetenango. El estudio que se realizó está dado por 40 trabajadores, con una antigüedad mínima de un año, en los cargos operacionales, con edades entre 20 y 55. Se tomó en cuenta datos para la variable cualitativa como edad, sexo, raza cultural, grado escolar, solvencia económica y todo lo relacionado a sus ingresos que este puede poseer. El instrumento usado ha sido evaluado con un cuestionario donde se evaluaría todos los niveles de complacencia ocupacional. La investigación es descriptiva, los resultados logrados presentan que la mayor parte de ¹² los trabajadores muestran niveles elevados de Satisfacción laboral, podemos concluir diciendo que, todos los trabajadores valorados del área administrativa indicaron que se encuentran plenos en su trabajo, ya que 40% detallo que le gusta mucho su trabajo cumpliendo toda su satisfacción y que el 60% señaló estar satisfecho con el trabajo y ninguno de ellos mostró alguna incomodidad gremial.
- Paz & García (2017) La finalidad de este análisis ha sido averiguar la interacción entre satisfacción ocupacional y la personalidad del talento humano de salud pública. Una muestra de 110 personas que laboran en rubro de ²² salud pública del departamento Pueyrredón, de la provincia de San Luis, Argentina, obtenido bajo muestreo probabilístico. Fueron valorados por medio de: a) fichas ad hoc; b) habituación del Big Five Inventory (Salgado et al., 2016) y c) subescala trabajo q-les-q (Hauser et al., 2020). La investigación busca conocer las propiedades sociodemográficas, medir satisfacción laboral y detectar estilos de personalidad. Se obtuvieron resultados convenientes en cuanto a la satisfacción de los trabajadores donde ellos podían expresar lo que desearían

cambiar o mejorar, gracias a la confianza que sentían en su puesto laboral y con los altos funcionarios.

- Aragundi & Menéndez (2020) La finalidad de la investigación ha sido examinar la participación del Trabajador Social con las familias que participan en el Programa Erradicación de Trabajo Infantil en el lugar Cañitas, de la parroquia Charapotó, cantón Sucre, provincia de Manabí. La metodología es detallada con enfoque cualitativo y cuantitativo, se realizó de manera directa con los estudiantes y papás que participan del programa, utilizando las técnicas de la encuesta y entrevista con sus respectivas cuestiones. La investigación evalúa el papel del Trabajador Social que participa en casos de vulneración de derechos infantiles, así como también metodologías que ayudan a conciliar los espacios afines y de suma importancia entre los familiares directos; en donde los padres son los que deberían de estar a la expectativa de todo lo que sucede alrededor de sus menores, peligros, secuelas entre otras actividades como lo intelectual, cultural y moral. Se concluyó que las funciones del Trabajador Social son muchas, sin embargo, la de brindar atención directa, coordinar, prevenir y desarrollar tácticas comunicativas permitiendo ser eco de alerta frente a los peligros y secuelas que provoca el trabajo infantil, además expone alternativas que posibiliten un mejor ambiente y calidad de vida para el desarrollo integral humano de los estudiantes y jóvenes.
- Piguave et al. (2020) en su estudio muestra toda la investigación basada en como una persona siendo un trabajador social puede llegar a ser un instrumento clave para el bienestar de todo lo social que lo rodea, basado en los inconvenientes que se puedan presentar en la sociedad que estas pueden causar fracturas muy graves en el ser humano, en especial al sexo femenino que labora diariamente y debe de agregarle a su día a día la vivencia con su familia, en este caso importa mucho que el trabajador social tenga la capacidad de poder observar y elegir los problemas que llevan sobre sus hombros, las mujeres que laboran en jornadas completas, teniendo en cuenta su objetivo principal de examinar una buena participación del trabajador social en la

convivencia familiar de las mujeres de la universidad Técnica de Manabí, de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales. Los datos rescatables al final de este estudio se adquirieron por medio de una investigación metodológica de tipo exploratorio-descriptivo teniendo en cuenta lo cuali-cuantitativo; la muestra que se estudio fue no probabilística sino por conveniencia-intencional, se realizó una entrevista organizada y así se obtuvo los puntos importantes, teniendo así a la vista un leve porcentaje de malos tratos familiares, debido a que lo laboral y familiar está muy unido. La investigación reconoció la necesidad de las tácticas de participación sobre las mujeres. por ello la importancia de la participación, evaluación y seguimiento de la trabajadora social, donde pueda realizar algo más de lo que le piden en el sistema laboral y así intervenir en la interacción de vivencia con cada mujer con un enfoque bueno y la confianza por medio de la colaboración entre los principales.

- Calvo (2014) tuvo como objeto de análisis las tácticas de participación del Trabajo Social en las escuelas, tomando en cuenta el enfoque de derechos en que se sustenta en la actualidad la política pública educativa. Desde esta visión analítica indagamos la manera en que esta impronta conservadora, administrativa y jerárquica de la organización estudiantil convive y dialoga con las prácticas que desempeñan los Trabajadores Sociales siendo parte importante de dicha investigación, realizando una secuencia de técnicas metodológicas para hacer viable un primer acercamiento a la verdad estudiada y a nuestro objeto de análisis, este proceso que constituyó la ejecución de nuestra indagación realizó el trabajo de campo, las visualizaciones, entrevistas y el relevamiento de datos llevado a cabo desde nuestra colaboración en espacios de trueque referidos a la temática. Al final, las conclusiones desde el trabajo de investigación llevado a cabo, y de los estudios reunidos en el trabajo de campo y categorías hechas proponen la abertura de preguntas y reflexiones para nuevas acciones que vinculen la escuela y sus prácticas a la realidad social.

1.2.2 Antecedentes Regionales.

- Boada (2019) en su estudio se enfocó en determinar la satisfacción ocupacional y el trabajo que realizan los trabajadores de una Pyme que prestan servicios de cuidado y seguridad en Lima Metropolitana a lo largo del año 2018. La investigación fue descriptiva-correlacional, cuantitativa y transversal. Aplicaron dos instrumentos: Grado de Satisfacción Laboral de Sonia Palma; que se relaciona al desempeño, se elaboró un cuestionario propio, que fue validado por juicio de profesionales. La muestra fueron 124 vigilantes, de una población de 182 individuos, los miembros de la población presentaron similares características. El diagrama de dispersión de las variables Satisfacción Laboral (X) y Desempeño ocupacional (Y) permitió analizar la interacción lineal positiva entre las dos variables estudiadas. Se concluyó que, para los vigilantes de la empresa analizada, la satisfacción y el desempeño laboral están relacionados. Si generan una ligera variación en cuanto a la satisfacción del cliente que es una variable en estudio, la cual tendrá un cambio en nuestra segunda variable de desempeño laboral.
- Limaymanta & Turpo (2021) se enfocaron en estudiar los componentes relacionados con el bienestar laboral de los profesores de universidades públicas y privadas de Lima, Perú. El estudio desarrolló cualidades y habilidades, de ¹ diseño no experimental en campo, de corte transversal y correlacional. Recolectaron la información en el año 2018, mediante ³⁹ un cuestionario de satisfacción laboral adaptado, el cual tiene la validez y confiabilidad correspondiente, y la muestra fueron 98 profesores. Se utilizaron ³¹ técnicas como la prueba t, U de Mann-Whitney, ANOVA, que se realiza cuando solo se cuenta con una variable de estudio y la correlación de Spearman, que se utiliza cuando se compara rangos. Se concluyó que las condiciones laborales, felicitaciones, logros, compensación y las oportunidades que estén relacionados con la satisfacción laboral, y todo lo relacionado al contorno externo de los trabajadores y académicos, no se asocian con ella. Además, se demostró que el bienestar laboral de los docentes universitarios es la misma.

1.2.3 Antecedentes Nacionales.

- Cardoza Sernaqué et al (2019) en su artículo se determinó la relación existente que hay en la satisfacción de día a día y lo que provoca las jornadas laborales en una universidad privada de Chimbote. Fue descriptiva con relación lineal entre variables, diseño no experimental y transeccional. Tomaron como muestra a 130 trabajadores administrativos, divididos entre 51 mujeres y 79 hombres. Se recogieron los datos mediante dos cuestionarios: el primero, adaptado para obtener datos respecto a cuán satisfechos están su día a día; y el Test de Satisfacción laboral SL-ARG de Ruiz, Zavaleta y Ruíz. Se concluyó que, hay una buena relación con óptimos resultados y significativos que ayudan a entender a los trabajadores de la administración de la universidad en Chimbote.
- Narro Herrera (2021) en su tesis, planteó el objetivo de analizar la intervención de las trabajadoras sociales, desarrollando con predominancia la función asistencial, administrativa e investigativa, orientadas al bienestar de los colaboradores de la contrata CONMICIV - PARCOY - 2019. La investigación es de metodología descriptiva. La población estuvo constituida por 250 trabajadores y 2 trabajadoras sociales de la empresa contratista Mineros Civiles del Perú; de los cuales se tomó la muestra de 151 colaboradores, obtenido bajo muestreo aleatorio simple en población finita. Se recogió la información a través de tres instrumentos: el testimonio, la libreta de campo y el cuestionario. Y se aplicó las técnicas de recopilación documental, observación, entrevista, conversación y documentos escritos. Concluyendo en que la función que predomina en la labor de las trabajadoras sociales, es la asistencialista. Así mismo, la intervención de las trabajadoras sociales, facilita el desarrollo de los trabajadores a nivel individual y social, porque busca ayudar a crear procesos abocados a producir, conservar y mejorar las condiciones que ayuden al desarrollo completo de los trabajadores, para aumentar la satisfacción y productividad.

- Huamani De La Cruz (2017) en su tesis, analizó los factores de la participación de la trabajadora social en el horario normal escolar completo en la I.E. Miguel Grau del distrito de Ático, Caravelí - Arequipa. La investigación fue descriptivo-relacional y el problema de campo-coyuntural. Utilizó el cuestionario elaborado para la investigación, aplicado mediante la técnica de encuesta. La muestra fueron 26 maestros; 208 alumnos y 50 padres de familia, obtenido a través del muestreo no probabilístico. El resultado obtenido es que 92 % de maestros, el 71 % de red familiar y el 57 % de alumnos conocen sobre la reforma educativa, 89 % los docentes, el 75 % de los involucrados principales de la educación y el 66 % de los alumnos quienes conocen todo el horario escolar completo. Sobre la participación de la profesional de trabajo social, el 86 % de maestros, 74 % de alumnos y 71 % de la red familiar, mencionan que conocen actividades de la profesional de trabajo social en el colegio, y la principal función es la consejería y orientación a los alumnos, padres de familia, entre otros, destacando todo lo preventivo a realizar. Referente al plan de trabajo de la profesional de trabajo social, todos los alumnos conocen a fondo los temas que se desarrollan y cuáles son las funciones que cumplen, los docentes también en su mayoría y los padres de familia superan la mitad. Se puede finalizar este estudio teniendo en cuenta que, la intervención de la trabajadora social en los procesos son integradores y de muy buena ayuda, los factores identificados están definidos por la asesoría que ofrece a los participantes del proceso educativo, apoyo socio-afectivo a los alumnos y encargados de estos, lo que permite tener un diagnóstico y diseñar proyectos sociales ejecutándose a través de técnicas e instrumentos que sean asequibles para todo tipo de público que ayuden desde la manera interna, externa, bienestar mental y de salud al igual que tener una mejor expectativa en cuanto a su futuro.
- Ramos (2018) describió la intervención del trabajador social en la Corte Superior de Justicia de Junín, identificando las funcionalidades de los trabajadores y las técnicas de intervención utilizadas. Este estudio es descriptivo. Como muestra se tomó a las 5 trabajadoras sociales, quienes son el 100% de la población. Utilizó en su generalidad instrumento como guía para

el estudio las entrevistas, ya que estas son más accesibles, que permitió recolectar información detallada sobre la intervención de la trabajadora social. Se concluyó que la trabajadora social desarrolla funciones como: educador, investigador y diagnosticado e identificado de situaciones. Además, demostró que el trabajo social usa mucho las relaciones interpersonales ya que realiza visitas cada determinado tiempo, la observación y seguimiento de casos, entrevista y respuestas directas, y el Registro de información. También aplica la ficha social para recolectar información, y esta se utilizará como base para el estudio e interpretación objetiva del problema, para luego detallar en un informe social.

- Ibarra & Ruiz (2016) en su tesis determinaron la posibilidad de influenciar en la Gestión del Bienestar Social en los ambientes ocupacionales de la mano de obra de la Empresa Graña y Montero - Proyecto Inmaculada en el 2016. La investigación fue de tipo descriptiva-explicativa, diseño no experimental – transaccional. La muestra estuvo conformada por 485 operarios del Proyecto Inmaculada. Utilizaron la técnica de la observación y la encuesta, y como instrumento el cuestionario que les permitió obtener datos reales, confiables e importantes. Se puede concluir diciendo: en referencia al diseño del bienestar social, el 70% de los trabajadores menciona que la labor realizada por las trabajadoras sociales es eficiente, brindando programas que los favorecen. Además, son las trabajadoras sociales quienes orientan y reciben las quejas, son el nexo que tiene con la empresa para solucionar posibles inconvenientes; así mismo, la percepción final es que muchas veces la empresa es quien pone trabas sobre la labor que realizan las profesionales del área y esto repercute en las condiciones de trabajo.
- Laureano & Suarez (2017) Su investigación tuvo como objetivo redactar la participación de la trabajadora social en la empresa contratista minera IESA S.A. Milpo, 2015. La muestra estudiada estuvo constituida por una trabajadora social y cien trabajadores obreros. Fue de tipo básico, nivel descriptivo y diseño no experimental. Se demuestran como resultados que las empresas de minería

están obligadas (según normativa) a brindar a todo el talento humano que se dedican al bienestar social, salvaguardando el desarrollo de los seres humanos mediante la accesibilidad a una vida saludable, alimentos de buena calidad, y prevención a tiempo de la salud mental y en general. La actuación del trabajador social corresponde a la tarea asistencial y gerencial. Se concluyó que, en la intervención del trabajador social en la empresa minera IESA SA Milpo predominan las funciones asistencial y gerencial.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Satisfacción laboral

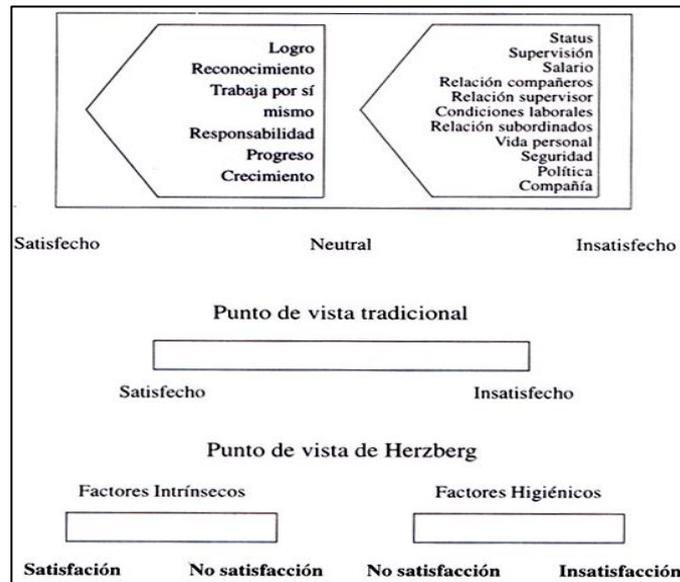
Marin & Placencia (2017) menciona Frederick Herzberg quien es el primer especialista que hablo de satisfacción laboral, nombrando así la Teoría de los Dos Factores. En esta teoría las definiciones en cuanto a la satisfacción o insatisfacción dice que se genera en los empleados en el ámbito ocupacional y está relacionada con la función y a todos los factores externos con los que cuenta y se relacionan directamente con el trabajador, de tal manera que se están estudiando dos tipos de factores:

Factores motivadores, agrupado a todo lo relacionado de manera directa con el trabajador, el espacio de trabajo, distinción, promoción y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos, son aquellos que se relacionan con la manera en cómo se sienten las personas en cuanto a su satisfacción, y se pueden encontrar en el ambiente externo a la persona, teniendo en cuenta siempre a la situación que desempeñan como acto laboral.

2 **Figura 1**

Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg



La figura 1, pone a todos los factores de satisfacción e insatisfacción ocupacional el cual se compara con la evidencia de los diferentes elementos que por lo general difieren en el punto de vista al cual se está acostumbrado y de Herzberg. Algo muy importante a considerar como componente de teoría es el concepto de enriquecimiento de los puestos laborales, queriendo lograr en el talento humano la sensación de que están haciendo las cosas bien y que están llegando a lograr todo lo que se están proponiendo en su área de trabajo.

1.3.2 Intervención del Trabajador Social

Para definir las teorías de la intervención del trabajador social, primero ⁴⁰ debemos definir cuál es el rol que debe de ofrecer y cumplir todos los trabajadores sociales en las empresas.

Para Urra (2016) las empresas tienen un área social, donde se relacionan seres humanos, y todo su entorno externo. Esto hace que las empresas estén comprendidas como un grupo beneficioso e importante para el Trabajo Social.

Los trabajadores sociales están capacitados para: Hallar el bienestar social de la persona, grupo o comunidad, sea cual sea el ámbito en que se encuentre. Localizan problemas y necesidades para elaborar y ejecutar programas y proyectos relacionados al desarrollo y cuidado de los trabajadores pertenecientes a los problemas o necesidades.

Asimismo, menciona que el trabajador social diagnostica problemas y requerimientos de la organización y de su talento humano mediante un punto de vista integral que toma en cuenta factores internos y externos del ser humano para así poder tener en cuentas las actividades en las que este puede tener una buena productividad y su manera de relacionarse, y generar aumentos en toda la organización mediante un lugar amable y cordial de trabajo.

Las profesionales de trabajo social en las organizaciones deben realizar las actividades de promotor y agente de cambio, de procurar la situación de los trabajadores, siendo quienes se encargan de elaborar un clima laboral de confianza y eficiencia en la organización; de esta manera, las acciones de la trabajadora social pueden definir el quehacer manera positiva o negativa, generando motivación, identidad y compromiso.

En las empresas, los trabajadores sociales se ubican dentro del área llamada Bienestar laboral, Bienestar social, entre otras, que a su vez se encuentran bajo la ³²gerencia de Gestión del Talento Humano, Recursos Humanos o Gerencia de Desarrollo Humano, puesto que su quehacer está orientado hacia a los trabajadores. Es considerada una pieza fundamental en la negociación de la empresa y los sindicatos, en caso existieran.

Además, define algunas de las funciones desarrolladas por los trabajadores sociales:

- Aplicación de fichas socioeconómicas
- Liderar y supervisar la ejecución de actividades de integración, recreación y bienestar
- Organizar, describir y realizar todas las actividades que estén relacionadas con el bienestar del talento humano y los proyectos que responsabilicen a su entorno

- Aviso extenso y difusión de todos los beneficios que puede dar la organización
- Administración de las pólizas de seguros médicos
- Establecer políticas de prevención de la salud y bienestar del trabajador y familia
- Control de descansos médicos y subsidios
- Elaborar estadísticas de control de los trabajadores sobre aspectos de salud y bienestar
- Recopilar y tabular información para elaborar programas y actividades para los trabajadores
- Control y seguimiento de casos sociales.

1.3.2.1 Modelo Centrado en la Tarea

Viscarret Garro (2014) En su libro menciona los inicios de este modelo se centran en los años sesenta por William Reid y Ann Shyne. Indicaban que se obtenían resultados más satisfactorios con intervenciones a corto plazo, que aquellos que eran obtenidos por intervenciones sin tiempo límite, donde algunos usuarios abandonan los servicios. El modelo está orientado a brindar respuestas rápidas y eficaces, concentrándose en lograr fines específicos y la ejecución de actividades, con el objetivo de resolver determinados problemas.

13 Contenido conceptual de referencia del modelo

Este modelo centra su intervención en los inconvenientes que el propio usuario define, y destaca la responsabilidad mutua del encargado de lo social y los beneficiarios dentro de los parámetros de tiempo establecidos por medio de un método claro y simple, también de mostrar especial atención en evaluar los resultados obtenidos en la intervención.

Así mismo, brinda a los usuarios una experiencia satisfactoria sobre la resolución de inconvenientes, de esta manera los usuarios mejoran su capacidad de enfrentar problemas, mientras aprenden mediante el proceso.

Los conceptos básicos son los siguientes:

El usuario presenta un grupo de problemas, del cual se selecciona uno específico; definir de las labores para afrontar el problema; la revisión a menudo y el dialogo ³⁶ entre el trabajador social y el cliente, determinar parámetros de cuanto tardara el tiempo de solución y los inconvenientes.

Es un procedimiento eficiente en la intervención con inconvenientes por problemas internos, insatisfacciones en las interrelaciones sociales, inconvenientes con organizaciones netamente formales.

5 Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y el usuario

El modelo define la intervención basada en la colaboración y asesoramiento, debido a que trata de que los usuarios controlen su situación, creyendo en sus capacidades y potencialidades para resolver sus problemas. Las principales decisiones serán tomadas por el usuario, de esta forma se interviene de manera democrática, debido a que ubica al usuario en el interior de la misma.

1.3.2.2 Modelo de gestión de casos

Viscarret (2014) menciona que la gestión de casos se encuentra ligado al Trabajo social desde sus raíces, en las casas de rehabilitación y en la Sociedad para la Organización de la Caridad. Antes de los años setenta, el conocimiento sobre la gestión de casos era mínimo. Con el auge de los productos externos y las agencias de trabajo social, se le dio un concepto distinto del “casework”. La aparición de numerosos servicios sociales beneficiados por el sector público y privado creó una red de servicios compleja, duplicadora y desordenada, esto provocó la copia de todos los recursos que se utilizaban para la atención de los usuarios, que además generaba más gasto económico para la comunidad. La gestión de casos apareció con la finalidad de realizar una práctica profesional de Trabajo Social más eficaz, y económica. Es por ello que se adaptó todas las funcionalidades teóricas que vienen de disciplinas que están de manera muy relacionada con el comercio, economía y las organizaciones.

Contenido conceptual de referencia del modelo

La intervención de gestión de casos procura que los usuarios con inconvenientes dificultosos y diversos reciban todos los servicios que necesitan en el instante. El papel del administrador de casos, contribuir a los clientes para resolver sus inconvenientes con los sistemas.

Es preciso que el gestor de casos use sus capacidades de intervención: a grado de servicio directo, relacionándose como individuo o sus relaciones familiares; a grado de planeación, haciendo un trabajo con la composición de manera organizada y de ayuda, desarrollo de políticas, procurando a su vez un programa comunitario con implicaciones financieras y políticas haciendo algo más extenso.

Conceptos clave que conforman la gestión de casos:

a) Para planificar se debe tener en consideración que cada usuario es único y poseen debilidades y capacidades diferentes, b) Los usuarios reciben un nivel de apoyo relacionado al grado de necesidad que tienen y deben estar motivados a desarrollarse independientemente, c) La intervención se funda en la relación entre el encargado social y usuario, d) Asegura que los usuarios obtienen atención continua, e) Intervención clínica que optimiza el seguimiento de dificultades sentimentales, deterioro de la salud o alguna pérdida de función, f) Para la prestación del servicio, usa destrezas de intermediación y defensa propias del Trabajo Social, g) Dirigida a los usuarios que necesitan múltiples servicios, orientados en las necesidades económicas, de salud, médico, social y personal, h) Una evaluaciones de todas las capacidades funcionales de los usuarios, del mismo modo el grado de apoyo brindado por la red social y que ayuda a establecer el nivel de atención y prevención de exigencia, i) Responsabilidad mutua en las decisiones tomadas.

Naturaleza de la intervención

Los profesionales de trabajo social ejecutan acciones de gestión en cualquier medio, desde gestión propia, hacia los demás y gestión de sistemas. Tiene impacto en el sistema de la persona que lo utiliza y el sistema de toda la organización.

Su aplicación va a depender de diferentes factores, como el entorno geopolítico, el tipo de servicio desde los que se interviene o el tipo de usuarios hacia los que se dirige el servicio.

El profesional de trabajo social gestor de casos prioriza los intereses del usuario, utilizando sus destrezas, capacidades y capacidades profesionales. Se asegura que los usuarios se comprometan en todas las fases del proceso, y asegura su privacidad y confidencialidad, esto se da siempre que la información que el usuario proporcione, vaya a ser utilizada por otros servicios. Interviene a nivel individual para brindar y/o organizar brindar el servicio de manera directa: acercamientos prioritarios, evaluaciones biopsicosociales, progreso y puesta en experiencia de un plan de intervención, seguimiento a todo el servicio prestado, protección y recursos necesarios del ser humano, si el caso lo amerita una reevaluación, y la conclusión del caso. También deben de intervenir a nivel del servicio prestado: esto ayuda a fortalecer el servicio que se prestara, dado que ya cuenta con una gestión ya existente y ayuda a tener una facilidad en el acceso a todos los servicios que sean necesarios. El trabajador social deberá conocer qué recursos comunitarios están disponibles y el costo de dichos recursos. Deberá participar en la evaluación y actividades de calidad, con el objetivo de lograr que el sistema de prestación de servicios y el servicio brindado por el trabajador social sea eficiente y eficaz.

5 Naturaleza de la relación entre el trabajador social y el usuario

Se entiende la relación entre el profesional de trabajo social y el usuario basado en los siguientes elementos:

- Autodeterminación del usuario: El encargado de ayudar al usuario a decidir de forma informada la elección de servicios, promoviendo y respetando su autodeterminación.
- Participación del individuo en el reconocimiento de insuficiencias y toma de decisiones. La persona que hace la gestión siempre considera el beneficio del usuario. Para realizar las tareas de la gestión de casos deben participar el beneficiario, la familia y el trabajador social.

- Compartir responsabilidades: para aumentar la colaboración del individuo involucrado en decidir y la búsqueda de soluciones, este comparte responsabilidades con el gestor de caso en ciertas actividades y funciones de la gestión de caso. Esto permite que el usuario y su familia utilicen habilidades y capacidades; motivando a las personas, dándole control y haciéndolo más receptivo sobre los servicios y apoyo que recibe.

1.3.3 Bases conceptuales

Intervención:

Ander-Egg (2011) define la intervención como colaboración o acción que se puede llegar a realizar de acuerdo al asunto y a la situación. Este es un proceso orientado a generar transformación en una problemática social propia, colectiva. Es una acción realizada por el **trabajador social en relación con los sistemas o procesos humanos** para generar cambios que desarrolla aptitudes de reacción e incentivar la iniciativa del usuario para incentivarlo a realizar sus propias acciones, de hacer acciones que sirvan para borrar las causas principales del problema (p. 48).

Intervención social:

Ander-Egg (2011) también menciona que la intervención social es un proceso sistemático que se realiza frente a problemáticas sociales sin resolver, desarrolla acciones con el fin de adaptar y proponer procesos organizacionales, tiene una ideología dirigida en la transformación de las diferentes maneras de ver, expresar, y realizar actividades de los individuos en su interacción social. (p. 48).

Trabajador Social

Ander-Egg (2011) Es el profesional de la escuela de trabajo social, que se encarga de realizar una labor prestando permanente soporte sobre la preocupación social (p. 86).

Intervención del Trabajador Social

Según Ávila (2020), el estudio del valor de las cosas en cuanto a los modelos que intervienen en el trabajo social tiene como base teóricos y algunos paradigmas que

se fundamentan en procesos de intervención que realiza el trabajo social en general, se puede decir que es la posibilidad de hacer eficiente todos los procesos institucionales, donde la autogestión es un privilegio para los sujetos que interviene, es por ello que fomentar de manera masiva el uso de los modelos de intervención y con una construcción solida ayudan al profesional social a que se desarrolle en lo siguiente:

- 1.- Posicionamiento de un aporte científico y de todo el status en el ambiente de ciencias sociales.
- 2.- Mediación con mayor simetría y también uniformemente en cuanto a políticas constitucionales.
- 3.- Eficiencia en todos los procesos y su respectivo manejo, los recursos, generando instituciones de intervención con menor burocracia y con mayor grado de incidencia al momento de generar soluciones actuales o futuras para todos los individuos.

Satisfacción Laboral

Podemos hablar de satisfacción laboral como un estado más anímico, emocionalmente de manera positiva que proviene de una observación subjetiva en cuanto a las vivencias de todos los trabajadores individualmente, teniendo en cuenta al final el balante que tiene el trabajador y el rol que debe de cumplir y el que al final solo desempeña (Marín & Placencia, 2017).

Seguridad Social

El Gobierno del Perú (2020) indicó que la Seguridad Social que es considerado como un derecho principal y fundamental de todos los individuos. Es la forma donde el estado resguarda la salud de toda su población, brindando prestaciones cuando las personas tienen síntomas de peligrar su salud, estado de gestación, accidentes, muerte, invalidez, jubilación, entre otras cosas. Debe estar diseñado para brindar protección integral del ser humano.

Relaciones Interpersonales

Estela (2021) al referirse a relaciones interpersonales alude al modo que existe para que dos o más personas se vinculen basándose en emociones, intereses en común, actividades sociales, entre otros.

Programas de Bienestar Social

Aguilar (2007) lo define como: “El grupo de programas y beneficios que se organizan como solución a las necesidades del individuo, influyendo, así como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social”.

En Líder Grupo Constructor la trabajadora social desempeña su labor en el área de Bienestar Social, que es administrada por la Gerencia de Talento Humano.

Los programas que se realizan están divididos en 3 ejes:

1. Programa de Educación: Es un programa donde se dictan charlas inductivas e informativas sobre entrega de descansos médicos, requisitos para subsidios y licencias por paternidad o fallecimiento, con el fin de educar a los trabajadores sobre los requerimientos de la administración.
2. Programa de Salud: Es un programa diseñado para el cuidado de la salud del trabajador, que tiene como fin la prevención de enfermedades. Algunas de las actividades que se realizan son charlas sobre las siguientes enfermedades: covid-19, VIH, tétano, difteria, entre otros y capacitaciones sobre protocolos de bioseguridad y cuidado personal. Esto es desarrollado con la asesoría de la médico y enfermera ocupacional; además de campañas de vacunación.
3. Programa Recreativo: “Líder Play” es un programa diseñado para generar espacios de recreación, que se desarrolla durante los tiempos libres dentro del horario de trabajo. Los juegos que se realizan son: Ping Pong, Tiro Libre y Tiro al blanco.

1.4 Formulación del Problema.

1.4.1 Problema general:

- ¿Cómo la intervención del trabajador social impacta en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021?

1.4.2 Problemas específicos:

- ¿Cómo la dimensión de funciones administrativas de la intervención del trabajador social impacta sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021?
- ¿Cómo la dimensión de programas de bienestar social de la intervención del trabajador social impacta sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021?

1.5 Justificación e importancia del estudio.

Ñaupas et al. (2018) Menciona que las investigaciones deben tener como justificación los conocimientos que fundamenten la realización de la investigación. La explicación de estas razones puede ser teóricas, metodológicas y sociales.

La presente justificación a nivel teórico utiliza las variables de intervención del trabajador social y la satisfacción laboral con las que nos permite un mayor entendimiento epistemológico, es por ello que Marin & Placencia (2017) menciona en su teoría todos los factores que se pueden producir de manera satisfactoria o insatisfactoria en el ambiente de trabajo y de qué manera esta cubre con todo aquello que necesita para realizar sus labores. Estos factores aumentan el nivel de interés y satisfacción de los individuos, teniendo así un disminuido grado de insatisfacción.

Está enmarcada en los conceptos de nuestras variables que permiten medir la satisfacción laboral en base a la actuación del trabajador social durante la Covid-19, lo mismo que nos sirve para crear programas, y mejorar las acciones que se vienen aplicando en la empresa, sabiendo que los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor son la fuerza y el bien máspreciado de la organización.

En lo que respecta a las bases metodológicas, la investigación se basa en los modelos de intervención, en este caso específico, será en el modelo centrado en la tarea que consiste en desarrollar y realizar todas las tareas que pueden llegar a tener soluciones del problema planteado, pudiendo reconocer sus necesidades y ofreciendo una solución eficaz.

Es tan trascendente la actuación de la Trabajadora Social en esta etapa de reactivación de las empresas, ya que ello dependerá que tanto están satisfechos y que todo se vea reflejado en el buen rendimiento.

De esta manera, se pretende tener un aporte de carácter teórico ya que es importante levantar información sobre la intervención del trabajador social y poder profundizar todo el conocimiento obtenido de los datos en la realidad específica y correcta donde se pueda constatar toda la teoría, y también será de mucha utilidad como referencia y base para futuras investigaciones.

1.6 Hipótesis.

1.6.1 Hipótesis General.

- La intervención del trabajador social impacta en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021

1.6.2 Hipótesis Específicas:

- La dimensión de funciones administrativas de la intervención del trabajador social impacta sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021.
- La dimensión de programas de bienestar social de la intervención del trabajador social impacta sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

- Analizar cómo la intervención del trabajador social impacta en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021.

1.7.2 Objetivos específicos

- Determinar cómo la dimensión de funciones administrativas de la intervención del trabajador social impacta sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021.
- Determinar cómo la dimensión de programas de bienestar social de la intervención del trabajador social impacta sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo de investigación.

Hernández et al. (2014) menciona que todos los estudios descriptivos especifican las cualidades y tipos relevantes de cualquier figura analizada. Reúne datos de forma independiente o en grupo de las variables con las que se trabaja. Así mismo, el objetivo de los estudios que tengan una relación directa sin hacer énfasis en las causas o el efecto es comprender ² las relaciones existentes entre dos o más variables en la muestra o individual (p. 92 - 93).

Según Ñaupas et al. (2018) la investigación correlacional estudia la relación entre variables, pero no indica que una sea la causa de la otra (p.254).

Esta investigación es de tipología descriptiva correlacional, debido a que se analizaron las variables intervención del trabajador social y satisfacción laboral y se describieron las características y relación que existe entre ellas.

Además, el enfoque fue cuantitativo, debido a que se usó ³⁰ la recolección de datos para probar hipótesis basadas en el análisis estadístico, cuyo propósito es plantear guías de comportamientos y probar teorías.

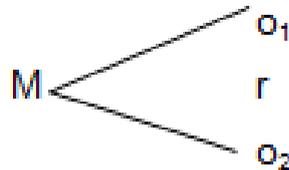
2.1.2. Diseño de la investigación.

Hernández et al. (2014) mencionan que el diseño no experimental es: “Un estudio con rasgos investigativos que desean ejecutar sin utilizar de manera intencional las variables” (p. 152). De esta manera, todo el estudio no cambiara de manera directa o intencional las variables independientes y así observar el efecto en otras variables.

También manifestaron que el diseño no experimental mantiene una tipología de corte trasversal, esto quiere decir que ² los diseños en investigación solo recogen datos de un determinado tiempo específico, de modo único, con la finalidad de precisar sobre las variables y la ocurrencia que tienen en el tiempo establecido (p.

154), además se convierte en una relación directa al momento de considerar “que los diseños especifican las incidencias entre dos o más categorías, de todo el conjunto de variables en un espacio y momento determinados” (p. 157).

El diseño que se usó según el tipo de investigación, se detalla a continuación:



Donde:

M = Muestra

O1 = Intervención del trabajador social

O2 = Satisfacción Laboral

r = Correlación

2.2 Población, Muestra y Muestreo

2.2.1 Población

Hernández et al. (2014) precisa que el total de los datos en estudio (población) o universo son todos aquellos casos que de cierta forma están relacionados específicamente entre sí.

La población con la que se trabajó estuvo formada por 133 trabajadores del Proyecto Mambo, que se desempeñan en diversas áreas como albañilería, carpintería, concreto, mantenimiento, almacén, encofrado, acero y topógrafo; realizando labores de construcción de departamentos y casas de los 3 modelos de condominios del proyecto: Unno, Doss y Tress. La muestra fue tomada en el mes de agosto del 2021.

2 **Tabla 1**

Distribución de la población

DATOS DE LOS TRABAJADORES PROYECTO MAMBO		N°
GÉNERO	MASCULINO	130
	FEMENINO	3
EIDADES	20 – 29	10
	30 – 39	59
	40 – 49	37
	50 – 59	25
	60 – 65	2
	AYUDANTES	20
CARGO	CAPATAZ	11
	OFICIAL ALBAÑIL / CARPINTERO	8
	OPERARIOS	94
	ALBAÑILERÍA	91
	CARPINTERÍA	22
	CONCRETO	3
ÁREA	MANTENIMIENTO	2
	ALMACÉN	1
	ACERO	2
	ENCOFRADO	8
	TOPOGRAFO	4
MODELOS DE CONDOMINIOS	UNO	50
	DOS	50
	TRES	33

Notas: Padrón de trabajadores del Proyecto Mambo de la empresa Líder Grupo Constructor

2.2.2 Muestra

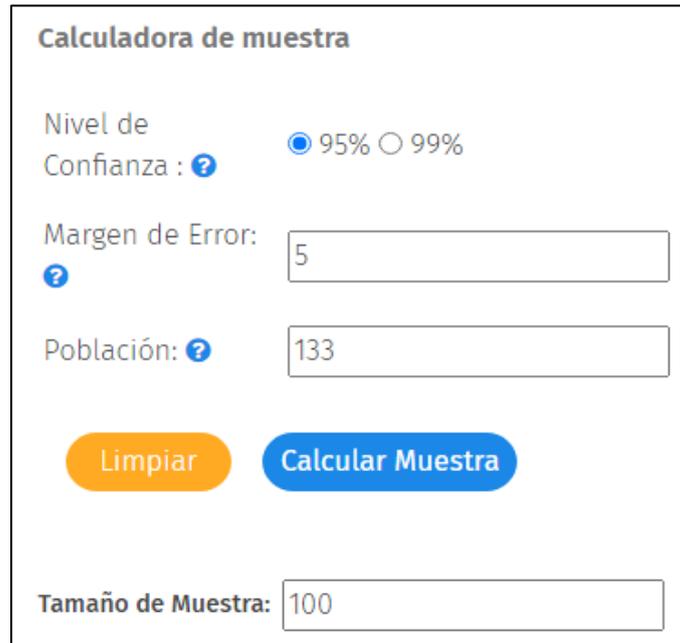
Hernández et al. (2014) da a conocer que una muestra es una fracción de todos los datos recolectados, que son representativos y darán un valor agregado a todo el estudio.

La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores de un total de 133⁸ con un nivel de confianza es 95% y el margen de error 5%.

En la siguiente figura se muestra cómo se realizó el cálculo.

Figura 2

Cálculo de muestra



The image shows a web-based calculator titled "Calculadora de muestra". It features several input fields and buttons. The "Nivel de Confianza" is set to 95% (selected) and 99% (unselected). The "Margen de Error" is set to 5. The "Población" is set to 133. There are two buttons: "Limpiar" (orange) and "Calcular Muestra" (blue). The "Tamaño de Muestra" is set to 100.

Field	Value
Nivel de Confianza	95% (selected), 99%
Margen de Error	5
Población	133
Tamaño de Muestra	100

Nota: Question-Pro – Calculadora de muestra

2.2.3 Muestreo

Hernández et al. (2014) en su investigación nos da a entender que el muestreo consiste en seleccionar una parte del total, la población de interés que se utilizara para la adquisición de datos con la finalidad de reconocer al diseño general de una dificultad de investigación.

El método que utilizamos para nuestra investigación es el muestreo probabilístico aleatorio simple, porque las unidades que componen la población tienen igual posibilidad de ser seleccionado para la aplicación de la encuesta.

2.3 Variables y operacionalización.

Tabla 2

Operacionalización variable independiente

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1 (independiente): Intervención del Trabajador Social	La disciplina que estudia el valor de las cosas en cuanto a intervención en trabajo social es todos los fundamentos teóricos y los paradigmas que son bases en los procesos de investigación de tipo social, lograr de esta manera la eficiencia de todos los procesos institucionales, dando privilegio a la autogestión de los sujetos de intervención, fomentando el uso y desarrollo de los modelos de intervención permitiendo de esta manera que los profesionales del trabajo social tengan: 1) Posicionamiento de modo científico y el estatus adecuado en las ciencias sociales. 2) Intervención sistemática y la uniformidad en los marcos políticos institucionales. 3) Obtener de manera eficiente el manejo de procesos y los recursos primarios y a su vez las intervenciones con menos burocracia y mayor incidencia en busca de soluciones de mediano y corto plazo para todos los individuos. (Ávila Cedillo, 2020)	Aplicación de encuesta al talento humano de la organización Líder Grupo Constructor, elaborada por el equipo de investigación, donde se consideran las funciones administrativas y los programas de bienestar social.	Funciones Administrativas Programas de Bienestar Social	- Trámites de ESSALUD - Seguimiento de casos sociales - Programa de Educación - Programa de Salud - Programa Recreativo

Nota: Elaborada por el equipo de investigación

1 **Tabla 3**

Operacionalización variable dependiente

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE 2 (dependiente): 5 Satisfacción Laboral</p>	<p>Es un estado emocional positivo que proviene de la percepción de los hábitos laborales de una persona, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que desempeña finalmente (Marin Samanez & Placencia Medina, 2017)</p>	<p>Realización de encuesta a los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor, elaborada por el equipo de investigación, donde se consideran relaciones interpersonales, calidad de atención y bienestar laboral.</p>	<p>Relaciones interpersonales</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Bienestar laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones entre trabajadores - Relaciones entre jefe - trabajador - Atención recibida por el trabajador social - Asesoría en temas de bienestar

2
Nota: Elaborada por el equipo de investigación

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Rojas (2011) en sus resultados da a conocer la técnica de investigación científica fácil de desarrollar, el cual es un procedimiento característico, teniendo validación en la experiencia, orientado generalmente- aunque no excluyente- a recolectar datos y transformar información muy útil para poder obtener soluciones a las dificultades que se pueden encontrar en el conocimiento de las disciplinas científicas (p. 278).

Hernández et al. (2014) indica que los instrumentos que están diseñados para la medición de recursos, deben de estar relacionados estrictamente en recolectar información o los datos netamente necesarios para poder respaldar a las variables en estudio. (p. 199)

De tal manera, nuestro equipo de investigación de la “Intervención del trabajador social y el impacto en la satisfacción laboral de la empresa Líder Grupo Constructor, proyecto mambo – 2021”, aplicó la técnica de encuesta, con preguntas de respuesta en escala de Likert que nos ha permitido obtener los datos de las variables, las cuales fueron validadas por un grupo de expertos.

Debido a la coyuntura actual y al estado de emergencia no fue posible aplicar cuestionarios en físico, con el fin de mantener el distanciamiento social; por lo que, se aplicó el formulario a través de mensajes de texto y WhatsApp, utilizando como instrumento el cuestionario en Google Forms.

2.4.1 Confiabilidad de los instrumentos

Los requisitos esenciales que debe poseer cualquier instrumento de medición es la confiabilidad, esto permite tener precisión o exactitud en la medida del comportamiento de las variables (Li & Takakuwa, 2016).

La confiabilidad se desarrolló de forma estadística a través del Alfa de Cronbach en el programa Excel.

1 **Tabla 4**

Resultado de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° elementos
0.97	100

Nota: Elaborada por el equipo de investigación

Se evidencia que, la confiabilidad del instrumento es adecuada con excelente confiabilidad.

2.4.2 Validación de los instrumentos

La validez hace referencia al nivel en el cual un instrumento calcula la respectiva variable teniendo que ser evaluada por juicio de especialistas, también indica la consistencia en lo teórico y lo estadístico (Ortega, Martínez & Leal, 2016).

En la investigación se validó el cuestionario mediante de técnica de juicio de expertos con profesionales en el área (en escala Likert, estos valores se denominan como imprescindibles).

Tabla 5

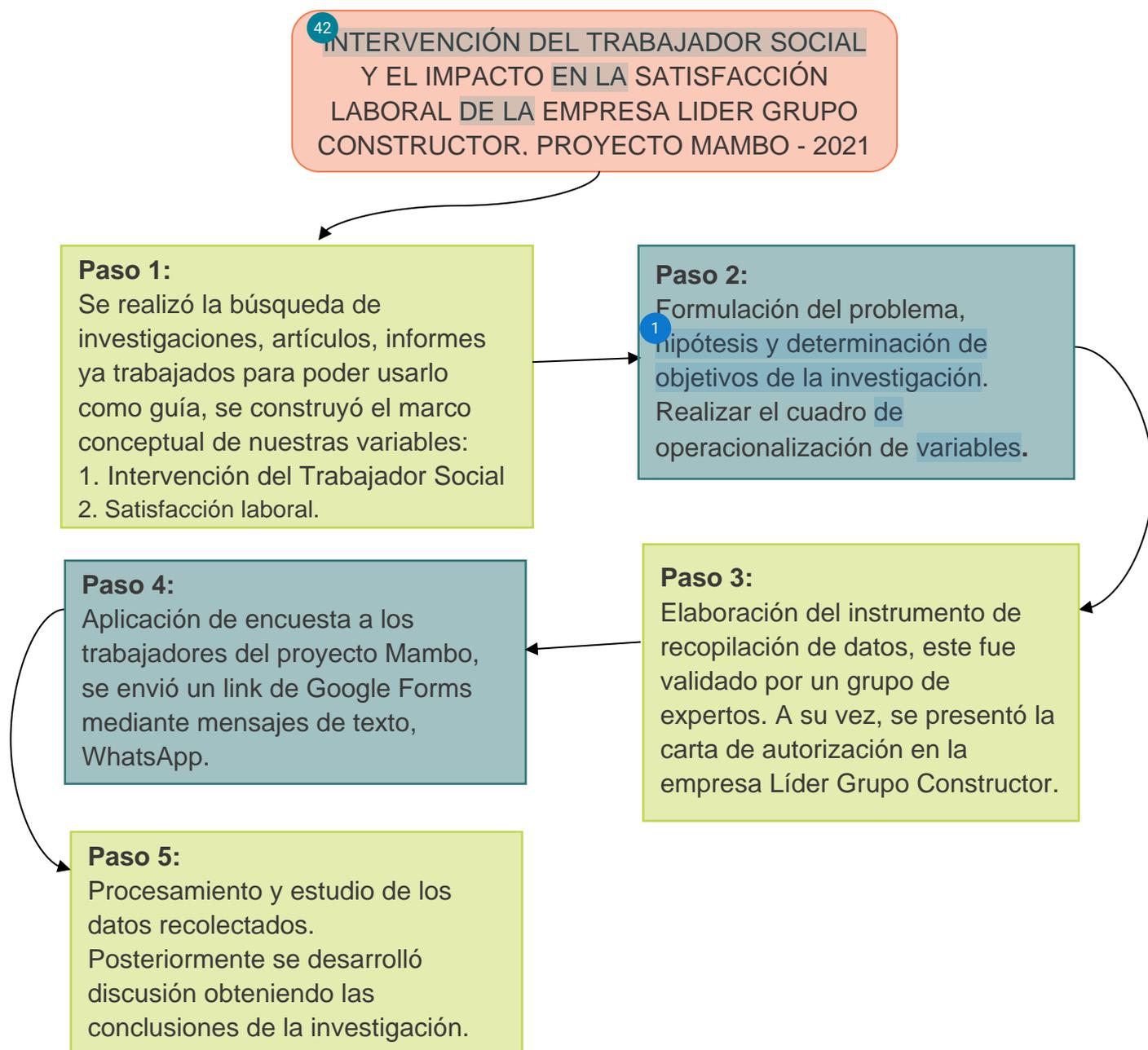
Juicio de Expertos

NOMBRES DE EXPERTOS	RESULTADOS DE JUICO DE EXPERTOS
DR. EDDY DÍAZ SALVATIERRA TRABAJADOR SOCIAL	APROBADO
LIC. RUBIT RAMIREZ BARRIENTOS TRABAJADOR SOCIAL	APROBADO

2.5 Procedimiento de análisis de datos.

Figura 3

Procedimiento de análisis de datos



Nota: Elaboración del equipo de investigación

2.6 Criterios éticos.

Beauchamp & Childress (2011) publicó como principios éticos básicos para las investigaciones que implican a los seres humanos planteados en el informe Belmont, los siguientes:

El respeto a la opinión de los demás y actuando de manera correcta con todos los conocimientos propios sin que las opiniones o factores externos afecten al criterio (autonomía), el no hacer daño a ninguna persona con lo que se expresa (maleficencia), todo aquel deber moral que ayuda a actuar de buena manera para ayudar a otros (beneficencia), el derecho de igualdades en trato y de modo diferenciado (justicia) y la buena distribución de los derechos y responsabilidades (justicia distributiva). (p. 3)

2.7 Criterios de Rigor Científico.

Hernández et al (2014) Indica que todas las investigaciones necesariamente deben contar con tres criterios, los mismos que se detallan:

Confiabilidad, es porque la encuesta que se aplicó a los trabajadores permitió generar resultados plausibles y creíbles, de tal manera que, al momento de aplicarse más de una vez, ello debido a la relación y transparencia de los ítems.

Validez, debido a que la encuesta a aplicar fue validada, el contenido ha sido sostenido en teorías, validez de constructo, debido a que cada uno de los ítems del instrumento ha sido validado por expertos en cada una de las ramas.

Objetividad, debido a que la forma de aplicación de la encuesta se ha dado de tal manera para evitar sesgo, informando a los trabajadores del anonimato y explicando que tendrán total libertad de responder a las preguntas de la encuesta.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados en Tablas

3.1.1 Analizar cómo la intervención del trabajador social impacta en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021

Tabla 6

Impacto de la intervención del trabajador social en la satisfacción laboral de la mano de obra de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021

		Intervención del trabajador social	Satisfacción Laboral
Intervención del trabajador social	Coeficiente de correlación	1,000	,852**
	Sig. (bilateral)		,000
	N.	100	100
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,852**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

Nota: Cuestionarios a 100 trabajadores. Elaboración propia.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la Tabla 6, se puede visualizar la presencia de una correlación significativa entre la dimensión intervención del trabajador social y la variable satisfacción laboral, puesto que el nivel de significación es de 0,000, siendo menor que 0,05. Por otra parte, se observa que el nivel de intensidad de correlación entre ambas variables es positiva alta (0,852**), puesto que está dentro del intervalo de 0 a 1, específicamente en el

rango 0,7 a 0,89. El hecho de que la correlación sea positiva da a entender que mientras más alta sea la intervención del trabajador social, los trabajadores tendrán un mayor nivel de satisfacción en el ambiente de trabajo.

3.1.2 Determinar cómo la dimensión de funciones administrativas de la intervención del trabajador social impacta sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021

Tabla 7

Impacto de la dimensión de funciones administrativas de la intervención del trabajador social sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021.

		Funciones	Satisfacción
		Administrativas	Laboral
	¹⁰ Coefficiente de		
Funciones	correlación	1,000	,810**
Administrativas	Sig. (bilateral)		,000
	N.	100	100
	Coefficiente de		
Satisfacción	correlación	,810**	1,000
Laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

Nota: Cuestionarios a 100 trabajadores. Elaboración propia.

¹ La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la Tabla 7, se puede visualizar la presencia de una relación directa reveladora entre la dimensión funciones administrativas y la variable satisfacción laboral, puesto que el nivel de significación es de 0,000, siendo menor que 0,05. Por otra parte, se observa

que el nivel de intensidad de correlación entre ambas variables es positiva alta (0,810**), y está dentro del intervalo de 0 a 1, específicamente en el rango 0,7 a 0,89. El hecho de que la correlación sea positiva da a entender que mientras más alta sea la percepción de los colaboradores frente a sus actividades dentro de las funciones administrativas, mayor será su nivel de satisfacción en el ambiente de trabajo.

3.1.3 Determinar cómo la dimensión de programas de bienestar social de la intervención del trabajador social impacta sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021.

Tabla 8

Impacto de la dimensión de programas de bienestar social de la intervención del trabajador social sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Líder Grupo Constructor - Proyecto Mambo, 2021.

		Programa de Bienestar Social	Satisfacción Laboral
Programa de Bienestar Social	Coeficientes de correlación	1,000	,825**
	Sig. (bilateral)		,000
	N.	100	100
Satisfacción Laboral	Coeficientes de correlación	,825**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

Nota: Cuestionarios a 100 trabajadores. Elaboración propia.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

La Tabla 8, nos muestra la presencia de correlación significativa dada en la extensión programa bienestar social y la variable satisfacción laboral, puesto que el nivel de significación es 0,000, siendo menor que 0,05. De la misma manera, se observa que el nivel de intensidad de correlación entre ambas variables es positiva alta (0,825**), puesto que está dentro del intervalo de 0 a 1, específicamente en el rango 0,7 a 0,89. El hecho de que la correlación sea positiva da a entender que mientras más alta sea la implementación de un programa de bienestar social, mayor será el nivel de satisfacción en las áreas laborales de todos los involucrados.

3.2 Discusión

Huamani De La Cruz (2017) considera que el involucramiento del trabajador social en los procesos de la empresa permite integrar e identificar factores para mejorar la satisfacción en el trabajo, porque realiza un diagnóstico actual para diseñar proyectos sociales contribuyendo al bienestar social y calidad de vida. Por otro lado, Salas, Orbegoso, Salazar & Hernández (2018) manifiesta que el involucramiento de la trabajadora social debe incluir los antecedentes de la organización, porque permite obtener información histórica de entorno laboral, esta investigación se sostiene mediante los resultados por una correlación directa, moderada y significativa con un coeficiente de 0.651 mediante el método de Spearman, también Ander-Egg (2011) manifiesta que el proceso de intervención es adaptable para proponer procesos de desarrollo organizacionales generando una transformación en los individuos mediante actividades sociales. En la presente investigación se obtuvo que la intervención del trabajador social impacta en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa, a través del coeficiente de correlación de Spearman, se encontró que la correlación es significativa, y se observa que el nivel de intensidad de correlación entre ambas variables es positiva alta. Finalmente, al tener coeficiente de correlación de 0,852, podemos decir que mientras más alta sea la intervención del trabajador social, los trabajadores tendrán un mayor nivel de satisfacción en el ambiente de trabajo.

Sobre las funciones administrativas realizadas por el trabajador social, uno de los indicadores establecidos es el seguimiento de casos sociales, en el caso específico

del acompañamiento que se brinda a los accidentes de trabajo. Uno de los trabajadores encuestados menciona que se encuentra satisfecho con la participación del trabajador social, quien lo ayudó cuando tuvo el accidente, menciona además que recibió el soporte durante su hospitalización sintiéndose satisfecho por la atención administrativa (hojas de atención, cartas de garantía) recibida.

Narro Herrera (2021) considera que las funciones administrativas de las trabajadoras sociales, también facilitan el desarrollo de los colaboradores a nivel individual y social, porque busca ayudar a mejorar procesos en el desarrollo de su ambiente, aumentando por consecuencia la satisfacción y productividad. Por otro lado, en la presente investigación se obtuvo una correlación significativa (bilateral) entre la dimensión funciones administrativas y la variable satisfacción laboral, el indicador de correlación fue de 0,810 y demuestra que mientras más alta sea la percepción del trabajador social frente a sus actividades dentro de las funciones administrativas, mayor será su nivel de satisfacción en el ambiente de trabajo. Lo que significa que los trabajadores alcanzan un estado anímico emocionalmente positivo (Marín & Placencia, 2017).

La dimensión de funciones administrativas, específicamente en el seguimiento de casos sociales, y trámites de EsSalud, está relacionado con el modelo de intervención de gestión de casos que menciona que el trabajador social interviene en los casos difíciles y diversos como son los procesos administrativos, los seguimientos a los trabajadores que se encuentran con descanso médico por accidente de trabajo, enfermedad común y covid19, procurando que reciban atención de los servicios que necesitan y cuenten con el soporte familiar, es importante mencionar que para este modelo las responsabilidades son compartidas entre el trabajador social y el trabajador permitiendo así que el usuario desarrolle habilidades y capacidades para su bien.

En referencia a los programas de bienestar social, uno de los trabajadores encuestados menciona que le parecen actividades muy buenas, esto debido a que los ayuda a liberarse de la rutina del trabajo diario. Les permite relacionarse entre compañeros, riéndose y divirtiéndose durante los juegos, como recordando juego de su infancia.

Según Cardoza, Hidalgo, Peña, Pulido, & Torres (2019) manifiesta que los programas de bienestar social deben incluir al entorno cercano del trabajador para entender de

manera adecuada los factores externos que influyen en su ambiente laboral, porque estos pueden representar exigencias y estrés, la investigación se sostiene mediante una relación positiva alta con un coeficiente de 0.765 empleando el método de Spearman. Además, Ibarra & Ruiz (2016) indica que la gestión eficiente de programas de bienestar social por parte de las trabajadoras sociales requiere tener un enfoque en resolver problemas, y las trabajadoras sociales son el nexo que tiene la empresa para la solución de inconvenientes, siendo unos de los efectos el aumento de la ²⁰ satisfacción laboral. Por último, en la investigación existe una correlación significativa (bilateral) entre la dimensión programa de bienestar social y la variable satisfacción laboral, la correlación indica un valor de 0,825 y explica que, mientras más alta sea implementación de un programa de bienestar social, mayor será el nivel de satisfacción en el ambiente de trabajo para los colaboradores.

Continuando con lo antes mencionado, la dimensión: programas de bienestar social está relacionada al modelo de Intervención Centrado en la tarea. Como mencionan Ibarra & Ruiz (2016), ¹⁵ los programas de bienestar social están enfocados en resolver problemas que se obtienen como resultado de un estudio realizado con la participación de los trabajadores. Luego de ello, el trabajador social es el encargado de sistematizar la información recibida, planificar, ejecutar y posteriormente evaluar y dar seguimiento a las actividades que formarán parte de los programas de bienestar. A través de estos programas se brinda una respuesta rápida y eficaz, logrando así dar solución a determinados problemas.

3.3 Aporte práctico

- La empresa debe ampliar su cooperación con los trabajadores sociales para permitir el aumento de la satisfacción en el ambiente de trabajo. Por esto, debe proponer y realizar actividades de desarrollo en conjunto, además de establecer nuevas políticas o normas que involucren directamente la cooperación con los colaboradores. Por otro lado, se pueden establecer programas de reconocimiento y estímulo para motivar e integrar, es esta forma se agiliza que los trabajadores se identifiquen con la empresa, interiorizando la misión, visión, objetivos y estrategias.

- Los trabajadores sociales deben definir funciones administrativas específicas de manera habitual y rutinaria junto con la empresa, estas deben involucrar a los colaboradores, el enfoque debe ser para ayudar a mejorar su ambiente, aumentando por consecuencia la satisfacción y productividad. Por otro lado, las funciones deben incluir evaluaciones o entrevistas para medir el progreso de la satisfacción en el ambiente de trabajo.
- La ⁹intervención del trabajador social debe incluir la implementación de un programa de bienestar social, las actividades del programa deben centrarse en la búsqueda de la participación de las diferentes jerarquías en la empresa, permitiendo romper barreras para aumentar el trabajo en equipo, y por consecuencia la satisfacción en el ambiente de trabajo debido a la comodidad.

2 IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- De manera general, se analizó y comprobó que la correlación entre las variables de intervención del trabajador social y satisfacción laboral es significativa, y se observa que el nivel de intensidad de correlación entre ambas es positiva-alta. Se concluye que mientras más alta sea la intervención del trabajador social, los trabajadores tendrán un mayor nivel de satisfacción en el ambiente de trabajo. Por ello, si el trabajador social continúa realizando sus funciones administrativas, dando prioridad a los seguimientos de casos sociales, trámites de EsSalud, atención a los trabajadores, y desarrollando programas de bienestar social, todo esto influirá de manera positiva en la satisfacción de los trabajadores.

- Se comprobó que existe una correlación significativa (bilateral) entre la dimensión funciones administrativas y la variable satisfacción laboral, puesto que el nivel de significación es de 0,000, siendo menor que 0,05. Se concluye que mientras más alta sea la percepción de los colaboradores frente a las funciones administrativas que realiza el trabajador social, mayor será su nivel de satisfacción en el ambiente de trabajo. Esto se refleja en las gestiones de trámites de EsSalud que se realizan con el fin de agilizar las atenciones que reciben los trabajadores de parte de este organismo, además de priorizar el recupero de subsidios, puesto que ello asegura que los trabajadores reciban su remuneración completa por los días subsidiados. También se evidencia en el acompañamiento de los casos sociales, donde se realizan visitas domiciliarias y/o hospitalarias que ayudan a mantener el vínculo social entre el trabajador y la empresa.

- Por último, se comprobó que existe una correlación significativa (bilateral) entre la dimensión programa de bienestar social y la variable satisfacción laboral, puesto que el nivel de significación es de 0,000, siendo menor que 0,05. Se concluye que el impacto de los programas educativos, recreativos y de salud influyen de manera positiva en los colaboradores.

El programa de salud sensibiliza y favorece el autocuidado; el programa educativo concientiza y fomenta los buenos hábitos de salud, además de orientar sobre el buen uso de los servicios de salud; el programa recreativo genera espacios de integración que permite que los colaboradores desarrollen sentimientos de pertenencia, mejora la comunicación, estimula la convivencia y disminuye los niveles de estrés.

4.2 Recomendaciones

- A la empresa, realizar focus, encuestas y sesiones de feedback donde los trabajadores puedan comentar su experiencia y brindar sugerencias que permitan mejorar las acciones que realiza el trabajador social. ¹ A la Gerencia de Talento Humano, brindar herramientas para la gestión del área de Bienestar Social, dotando de capacitaciones y presupuesto que ayude al profesional de Trabajo Social con las actividades de salud, educativas y recreación que se desarrollen en los proyectos. Generar espacios donde los maestros de obra, capataces y sindicato, en conjunto con el trabajador social, puedan recibir y atender las demandas de los demás trabajadores.

- El trabajador social debe capacitarse constantemente y adquirir conocimientos sobre las nuevas metodologías y técnicas de intervención, además de conocer las experiencias de otras empresas del mismo rubro, con el fin de poder implementar mejoras en base al presente de la organización.

Así mismo el profesional de Trabajo Social; además de investigar, planificar, ejecutar y evaluar, debe realizar la sistematización de su quehacer profesional, de tal manera que otros colegas puedan conocer de la intervención en este importante sector empresarial: sector de construcción civil.

Todas las acciones que realice el trabajador social, deben ser coordinadas con el equipo multidisciplinario de Bienestar y Clima, además de estar acorde a lo planteado por la Gerencia de Talento Humano, a fin de evitar trabajos aislados y en el entendido que todos contribuyan a la satisfacción laboral de los trabajadores.

● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	3%
2	repositorio.uss.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.uncp.edu.pe Internet	1%
4	repositorio.usmp.edu.pe Internet	1%
5	prezi.com Internet	<1%
6	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2018-12-10 Submitted works	<1%
7	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2020-01-06 Submitted works	<1%
8	theibfr.com Internet	<1%

9	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2022-09-05	<1%
	Submitted works	
10	Mayra Ysabel Badajoz De La Cruz. "El marketing educativo y la calidad ...	<1%
	Crossref	
11	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-15	<1%
	Submitted works	
12	Universidad Cesar Vallejo on 2022-05-23	<1%
	Submitted works	
13	mindmeister.com	<1%
	Internet	
14	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
	Internet	
15	dokumen.pub	<1%
	Internet	
16	dspace.unitru.edu.pe	<1%
	Internet	
17	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-09	<1%
	Submitted works	
18	horizontespedagogicos.iberro.edu.co	<1%
	Internet	
19	vsip.info	<1%
	Internet	
20	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2013-08-28	<1%
	Submitted works	

21	Universidad Señor de Sipan on 2021-12-14	<1%
	Submitted works	
22	researchgate.net	<1%
	Internet	
23	5imuk.buymycherokee.com	<1%
	Internet	
24	repositorio.uandina.edu.pe	<1%
	Internet	
25	1library.co	<1%
	Internet	
26	journals.cincader.org	<1%
	Internet	
27	semanticscholar.org	<1%
	Internet	
28	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-11-27	<1%
	Submitted works	
29	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2022-09-05	<1%
	Submitted works	
30	es.scribd.com	<1%
	Internet	
31	scielo.sa.cr	<1%
	Internet	
32	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2016-02-24	<1%
	Submitted works	

33	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-15 Submitted works	<1%
34	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-18 Submitted works	<1%
35	Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Grad... Submitted works	<1%
36	Universidad de Deusto on 2022-06-26 Submitted works	<1%
37	Universidad de las Islas Baleares on 2021-07-20 Submitted works	<1%
38	data2.unhcr.org Internet	<1%
39	docplayer.es Internet	<1%
40	issuu.com Internet	<1%
41	repositori.uic.es Internet	<1%
42	clubensayos.com Internet	<1%
43	cursosparamedicos.com Internet	<1%
44	dafp.gov.co Internet	<1%

45

filomusica.com

Internet

<1%