

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA:**

---

“APOYO SOCIAL Y SU RELACIÓN CON EL SENTIDO DE PERTENENCIA EN  
LOS TRABAJADORES DEL GRUPO NOROCCIDENTAL DE LA CIUDAD DE  
QUITO, EN EL AÑO 2018”

---

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo General  
de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de  
Investigación.**

**Autor**

Cristhian Andrés Ocampo Chida

**Tutor**

MSc. Edwin Guillermo Valencia González

**Quito**

**2019**

## **APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Edwin Guillermo Valencia González con cédula de identidad 1716659089 en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación APOYO SOCIAL Y SU RELACIÓN CON EL SENTIDO DE PERTENENCIA EN LOS TRABAJADORES DEL GRUPO NOROCCIDENTAL DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018, desarrollado por OCAMPO CHIDA CRISTHIAN ANDRÉS estudiante de la Carrera de Ciencias Psicológicas para optar por el Título de Psicólogo General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Quito,..... de..... del 20....

---

MSc. Edwin Guillermo Valencia González

CI: 1716659089

## **Declaración de autoría**

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Carrera de Psicología, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Quito,.... de.....del 20....

---

Cristhian Andrés Ocampo Chida

CI: 1723347595

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo Cristhian Andrés Ocampo Chida, declaro ser autor del proyecto de Tesis titulado” El apoyo social y su relación con el sentido de pertenencia en los trabajadores del grupo Noroccidental de la ciudad de Quito 2018 – 2019”, como requisito para optar el grado de Psicólogo General, autorizo al sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos del Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dicho beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los....del mes de...del 2019, firmo conforme:

Autor: Cristhian Andrés Ocampo Chida

---

Firma

172334759-5

andres\_c\_ocampo@hotmail.com-022320368-0984938867

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: APOYO SOCIAL Y SU RELACIÓN CON EL SENTIDO DE PERTENENCIA EN LOS TRABAJADORES DEL GRUPO NOROCCIDENTAL DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

**Para constancia firman:**

.....

.....

.....

**Lugar.....fecha.....**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios quien como guía estuvo presente en el camino de mi vida, por darme la oportunidad de haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Mis padres que con apoyo incondicional, confianza y amor permitieron que alcance mi carrera, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía. A mis hermanos por su respaldo durante este proceso.

**Andrés**

## **AGRADECIMIENTO**

**A:**

Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome sabiduría para alcanzar mis metas. A mis padres por ser mi pilar fundamental y nunca dejarme desmayar.

A mis catedráticos, en especial al MSc. Juan Torres, quien estuvo guiándome académicamente con su experiencia y profesionalismo. Por supuesto a mi querida universidad y a todas las autoridades, por permitirme culminar con una etapa muy importante de mi vida.

**Andrés**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>TEMA:</b> .....	<b>i</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b> .....	<b>ii</b>
<b>Declaración de autoría</b> .....	<b>iii</b>
<b>AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b> .....	<b>iv</b>
<b>APROBACIÓN TRIBUNAL</b> .....	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>xiv</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARY</b> .....	<b>xv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA</b> .....	<b>3</b>
<b>CONTEXTUALIZACIÓN</b> .....	<b>4</b>
Antecedentes .....	6
Contribución.....	7
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>8</b>
<b>APOYO SOCIAL</b> .....	<b>8</b>
Funcionamiento y efectos del apoyo social .....	9
Factores psicosociales derivados del trabajo.....	11
Dimensiones de los Riesgos Psicosociales .....	13
Fuentes del apoyo social y del supervisor.....	13
Apoyo social en compañeros de trabajo.....	15



Apoyo familiar en trabajadores.....	17
Apoyo organizacional .....	18
Higiene en el trabajo .....	20
Papel de la empresa.....	20
Satisfacción e insatisfacción laboral .....	21
Apoyo social en función al abandono laboral .....	22
Absentismo laboral en relación a los accidentes de trabajo .....	24
Estabilidad profesional.....	25
Apoyo Social con su percepción de fatiga y afrontamiento.....	26
Servicios de apoyo .....	28
<b>SENTIDO DE PERTENENCIA.....</b>	<b>30</b>
Sentido de pertenencia en base a la motivación.....	32
Percepción del Sentido de Pertenencia .....	34
Comunicación organizacional.....	36
Sentido de pertenencia vinculado a la transparencia organizacional .....	38
Dimensiones afectivas.....	39
Dimensión psicosocial .....	41
Resolución de conflictos .....	41
Sentido de pertenencia como identidad del lugar .....	44
Obsolescencia de las habilidades .....	47
Flexibilidad en condiciones y horarios laborales .....	48
Pérdida del puesto de trabajo .....	49
La calidad de vida laboral .....	50
Interacciones entre las demandas y los recursos laborales.....	51
Cultura organizacional .....	52

Valores Organizacionales.....	54
Liderazgo organizacional en relación con el sentido de pertenencia.....	55
Razones para la prevención de la salud laboral .....	56
<b>Justificación .....</b>	<b>57</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>58</b>
Objetivo General .....	58
Objetivos Específicos.....	58
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>59</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>59</b>
Diseño del trabajo .....	59
Investigación Correlacional .....	59
Investigación Transversal.....	59
Investigación de campo.....	59
Área de estudio.....	60
Enfoque .....	60
Población y muestra .....	60
Instrumentos de investigación.....	64
Procedimientos para obtención y análisis de datos .....	67
Actividades.....	68
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>69</b>
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>69</b>
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>75</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>75</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>76</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>76</b>

<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>79</b>
LA PROPUESTA.....	79
TEMA .....	79
OBJETIVOS .....	79
GENERAL .....	79
ESPECÍFICOS .....	79
JUSTIFICACIÓN .....	79
Propósito del programa .....	80
Responsabilidad es del capacitador.....	80
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA.....	81
DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA .....	94
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>96</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>103</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Frecuencias de género .....	60
Tabla N° 2. Frecuencias de área de trabajo.....	62
Tabla N° 3. Frecuencias de nivel de instrucción.....	63
Tabla N° 4. Sub-dimensiones del test Ista 21 .....	65
Tabla N° 5. Sub-dimensiones del cuestionario Sentido de Pertenencia.....	67
Tabla N° 6. Resultados de Prevalencia en la dimensión de Apoyo Social .....	70
Tabla N° 7. Sub-dimensiones del Apoyo Social.....	70
Tabla N° 8. Resultados de Prevalencia en la dimensión de sentido de pertenencia .....	72
Tabla N° 9. Correlación entre variables.....	73
Tabla N° 10. Correlación de Pearson entre Apoyo Social y Sentido de Pertenencia .....	74
Tabla N° 11. Planificación de los Talleres.....	81
Tabla N° 12. Actividades de Introducción y socialización .....	82
Tabla N° 13. Métodos, estrategias para incrementar el Apoyo Social y Sentido de Pertenencia .....	86
Tabla N° 14. Ejercicios sobre el manejo del Apoyo Social .....	90
Tabla N° 15. Costos de la propuesta.....	95

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. El absentismo laboral como indicador .....	23
Gráfico N° 2. Frecuencias de género .....	61
Gráfico N° 3. Frecuencias de área de trabajo.....	62
Gráfico N° 4. Frecuencias de nivel de instrucción.....	63
Gráfico N° 5. Resultados de Prevalencia en la dimensión de Apoyo Social en la empresa .....	70
Gráfico N° 6. Resultados de Prevalencia en la dimensión de sentido de pertenencia .....	72
Gráfico N° 7. Sub-dimensiones del sentido de pertenencia.....	72

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**TEMA:** “APOYO SOCIAL Y SU RELACIÓN CON EL SENTIDO DE PERTENENCIA EN LOS TRABAJADORES DEL GRUPO NOROCCIDENTAL DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018”

**AUTOR:** Cristhian Andrés Ocampo Chida

**TUTOR:** MSc. Edwin Guillermo Valencia González

**RESUMEN:**

En la actualidad los riesgos psicosociales están inmersos en la mayoría de países, entre ellos Ecuador. La falta de apoyo social por parte de las empresas hacia los trabajadores genera afectaciones psicológicas, físicas y sociales, de tal manera aquellos trabajadores que no reciben un respaldo por las empresas no generan un sentido de pertenencia a la misma. En Ecuador hay investigaciones limitadas acerca del tema, sin embargo se identificó temas relacionados a esta investigación que fueron un gran aporte teórico. Para el presente trabajo de investigación se plantea el apoyo social y su relación con el sentido de pertenencia en la empresa Noroccidental de la ciudad de Quito. En un principio se obtuvo información bibliográfica sobre el tema, para tener un conocimiento amplio y objetivo sobre la realidad laboral. Posteriormente en base a la problemática se realizó un estudio cuantitativo, correlacional, no experimental de tipo transversal en la empresa Noroccidental con el fin de determinar la relación entre las dos variables mencionadas. La selección de la muestra quedo conformada por 105 trabajadores a los cuales se aplicó dos reactivos psicológicos, cuestionario Suseso-Istas 21 para evaluar el apoyo social y el cuestionario Sentido de pertenencia. Mediante los resultados obtenidos se indica que existe una relación, donde a mayor apoyo social genera un mayor sentido de pertenencia, lo cual refleja que los trabajadores se encuentran en un nivel medio de apoyo social y un nivel alto en sentido de pertenencia aprobando la hipótesis planteada en un principio de que existe una relación entre variables. De acuerdo a los resultados alcanzados dentro de la empresa, se estructuró una propuesta de intervención dirigida al aumento de apoyo social para generar un mayor sentido de pertenencia en beneficio de los trabajadores y empresa.

**PALABRAS CLAVE:** Apoyo Social, Bienestar, Organización, Sentido de pertenencia.

**FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND HEALTH**

**CAREER OF PSYCHOLOGICAL SCIENCES**

**EXECUTIVE SUMMARY**

**THEME:** "SOCIAL SUPPORT AND ITS RELATIONSHIP WITH THE SENSE OF BELONGING IN THE WORKERS OF THE NORTH-CITY GROUP OF THE CITY OF QUITO 2018 - 2019"

**AUTHOR:** Cristhian Andrés Ocampo Chida

**TUTOR:** MSc. Edwin Guillermo Valencia González

**ABSTRACT**

At present, psychosocial risks are immersed in most countries, including Ecuador. The lack of social support from the companies towards the workers generates psychological, physical and social affectations, in such a way those workers who do not receive a support by the companies do not generate a sense of belonging to it. In Ecuador there is limited research on the subject, however, we identified topics related to our research that were of great theoretical contribution. For the present research work, social support and its relationship with the sense of belonging in the Northwestern company of the city of Quito. Initially, bibliographical information on the subject was obtained, in order to have a broad and objective concept about the labor reality. Subsequently, based on the problem, a quantitative, correlational, non-experimental cross-sectional study was carried out in the North-Western company in order to determine the relationship between the two variables mentioned. The selection of the sample was made up of 105 workers to whom two psychological reagents were applied, the Suseso-Istas 21 questionnaire to assess social support and the Belonging sense questionnaire. The results indicate that there is a relationship, where greater social support generates a greater sense of belonging, which reflects that workers are at a medium level of social support and a high level of ownership by approving the hypothesis raised. At the beginning that there is a relationship between variables. According to the results achieved within the company, an intervention proposal was structured aimed at increasing social support to generate a greater sense of belonging for the benefit of workers and companies.

**KEY WORDS:** Social Support, Welfare, Organization, Sense of belonging.

## INTRODUCCIÓN

En nuestro país se han desarrollado diversos conflictos en el ámbito laboral, ya que las personas pasan gran parte de su día en el trabajo, teniendo en cuenta las grandes exigencias y un limitado respaldo por parte de las empresas, es común encontrarse con organizaciones que no se interesan por el bienestar de los trabajadores incluso es evidente su escasa solvencia para resolver asuntos y sobre todo no se promueve el trabajo en equipo. Al mencionar apoyo social en una organización nos referimos al bienestar psicológico que recibe un trabajador. Según los autores (Bravo & Jiménez, 2011) mencionan que se ha realizado diversas investigaciones en cuanto al apoyo social con la finalidad de ampliar considerablemente el esquema teórico que afecta en gran medida a las empresas.

En el ámbito laboral las relaciones interpersonales de trabajadores y jefes inmediatos que generen malestar, conflictos o relaciones tensas, con el tiempo desarrollan un agotamiento por el trabajo. Como lo indica (Monte, 2001) plantea que una persona con agotamiento laboral se siente culpable de los fallos tanto propios como ajenos, llegando a sentir un bajos sentido de realización personal.

De acuerdo con los autores (Quijano, Magaña, & Pérez, 2011) indican que el sentido de pertenencia es definida por una dimensión subjetiva por parte de los trabajadores de una empresa, el propósito de todo empleado es construir una empresa que le permita obtener beneficios tanto para él, su familia y compañeros de trabajo, de ahí nace el sentirse parte de una empresa.

La presente investigación tiene como objetivo determinar de qué manera el apoyo social influye en el sentido de pertenencia en los trabajadores del grupo Noroccidental de la ciudad de Quito 2018 – 2019.

La presente investigación está estructurada por los siguientes capítulos:

**CAPÍTULO I, EL PROBLEMA:** Comprende la contextualización macro, meso y micro de la presente investigación y los antecedentes de cada variable.



**CAPÍTULO II, MARCO TEÓRICO:** Contiene el desarrollo teórico de las variables, incluye la justificación y los objetivos de esta investigación.

**CAPÍTULO III, METODOLOGÍA:** Incluye el diseño del trabajo, sus métodos, técnicas utilizadas así como el área de estudio, enfoque, población y muestra con la que se trabajó. Se indica los instrumentos de investigación con los que se midió las variables, los procedimientos que se realizaron para la obtención y análisis de datos.

**CAPÍTULO IV, ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:** Este capítulo especifica el diagnóstico de la situación actual, de igual manera el análisis e interpretación de los datos obtenidos y la comprobación de la hipótesis.

**CAPÍTULO V, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:** Se incluye los resultados que se obtuvo de la investigación, así mismo conclusiones, recomendaciones y discusiones, donde se respondió el objetivo general y los objetivos específicos.

**CAPÍTULO VI, LA PROPUESTA:** En este capítulo incluye la propuesta, el cual se plantea como parte de la solución a la problemática identificada, la justificación, los objetivos, su estructura técnica, su argumento teórico y el diseño técnico.

Finalmente se encuentra la bibliografía y anexos respectivos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

La falta de apoyo social en los trabajadores de la empresa Noroccidental ha generado un malestar significativo, teniendo en cuenta que al no haber un apoyo y respaldo por parte de la organización a los empleados se limita una identidad con la empresa, en otras palabras no se establece un sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización.

Por tal motivo en la mayoría de las empresas surgen enfermedades gracias a la ausencia de apoyo social, tales como la fatiga, estrés crónico, síndrome burnout y riesgos ergonómicos, teniendo en cuenta que principalmente genera afectaciones psicológicas, físicas y sociales, es importante determinar que un trabajador insatisfecho al momento de realizar sus actividades no tendrá buenos resultados, de manera que para la empresa será un trabajador ineficiente.

La falta de apoyo social en una empresa incide en el clima laboral y al verse afectadas, sus relaciones sociales serán trágicas, donde será evidente el absentismo laboral.

Es fundamental intervenir en factores que llevan a la pérdida de apoyo social con el fin de plantear estrategias de mejora tanto grupal como personal, sin descartar posibles afectaciones emocionales externas, es por eso que esta investigación se la realizó en la empresa Noroccidental ya que es una empresa que demanda exigencias tanto físicas como mentales, de manera que es de suma importancia indagar e investigar el tema en función para tomar medidas necesarias de mejora y a su vez que estas provoque en los trabajadores un mayor sentido de pertenencia hacia la empresa.

## CONTEXTUALIZACIÓN

### **Macro**

Las primeras organizaciones empresariales se dieron inicio en los tiempos de Roma, y su desarrollo fue creciendo rápidamente. Como lo indican los autores (Vives & Vara, 2011) exponen que: “con la caída del Imperio Romano desaparecen y casi hasta el siglo XIX la forma de organización prevaleciente es la empresa familiar o la sociedad donde los socios participan en la gestión del negocio” (p.30).

De acuerdo con (OMS, 2005) indica que se ha implementado políticas de desarrollo con el fin de mantener una buena salud en el trabajo, lo cual busca apoyar, desarrollar e implementar salud ocupacional, apoyándose con planes de acción. De igual forma los centros de colaboración ocupacional de la OMS indican varios factores de interés, uno de ellos son los riesgos psicosociales.

Es importante tener en cuenta que el apoyo social en una organización ha despertado gran interés ya que se considera un factor moderador, el mismo está relacionado con la salud psicofísica y genera mayor satisfacción en el trabajador. Según (Monte, 2016) expresa que el apoyo social se ha incluido como respaldo a los trabajadores que ocupan una determinada función, ya que tener un bajo nivel de respaldo hacia los trabajadores, los mismos presentaría complicaciones en su salud.

### **Meso**

Estadísticamente en Ecuador se refleja una disminución del 4,2% en rendimiento laboral, por lo cual el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y El Ministerio de Relaciones Laborales crearon un sistemas de gestión en prevención, con esta plataforma se dio paso a un correcto proceso de evaluación en seguridad organizacional. De acuerdo a ello (Guevara, 2017) menciona que: “los riesgos laborales son parte de un conjunto de factores que se consideran como indicadores de prevención en salud de colaboradores y seguridad” (p.13).

Teniendo en cuenta al autor (Ochoa, 2015) sostiene que existen diversas exigencias psicológicas que perjudican la salud, como es la demanda laboral por la falta de personal, afectaciones emocional y psicológica. Para tratar dichas exigencias, se recomienda combatir los conflictos con modificaciones conductuales, creando procesos de apoyo social independientes del servicio.

### **Micro**

En la empresa Noroccidental se ha podido evidenciar la falta de apoyo social hacia los trabajadores, de manera que ha generado un malestar psicológico, físico y social incluso ha creado malestares en el ambiente de trabajo.

El apoyo social en una organización debe iniciar con la participación de todos los miembros de una empresa, quienes deben demostrar confianza, lealtad, y seguridad, con el fin de prevalecer su compromiso con la institución. Según (Vásconez, 2016) explica que el apoyo social se fomenta por buenas relaciones interpersonales y por saber mantener un buen clima laboral, en la actualidad un factor que desgasta las relaciones entre jefes y subordinados es la falta de interés para solucionar conflictos.

## **Antecedentes**

Dentro de los riesgos psicosociales se encuentra asociaciones significativas entre el apoyo social y el síndrome de Burnout, en la actualidad los niveles de respaldo que el trabajador tiene de la organización a la cual pertenece es mínima. Teniendo en cuenta a los autores (Beltrán, González, Pando & Hidalgo, 2013) mencionan que el apoyo social en el ámbito laboral provoca o disminuye respuestas al estrés por parte del individuo, el mismo que es determinado por la percepción que tiene el trabajador por su red de apoyo.

Los riesgos presentes en una organización son determinados por la falta de comunicación y escasa información para realizar correctamente sus tareas, con el tiempo causar daños físicos, mentales y sociales. Partiendo de (Monte, López, Rubio & Sánchez, 2016) en base a los resultados de la investigación hecha en España sobre los riesgos psicosociales, especifica que en la actualidad las propuestas de mejora deben ser más frecuentes ya que los trabajadores invierten gran parte de su tiempo en una actividad que no les brinda ningún bienestar.

Según (Monte, López, Rubio & Sánchez, 2016) expresan mediante el análisis de una investigación que es fundamental tener en cuenta los procesos laborales en una organización ya que requieren de retroalimentación tanto del superior como de sus compañeros de trabajo para facilitar sus actividades a realizar, teniendo en cuenta que al no brindar un seguimiento de dichos procesos los trabajadores tendrán un bajo desempeño.

Partiendo de los autores (Beltrán, González, Pando & Hidalgo, 2013) quienes mencionan que los resultados obtenidos en una investigación similar al apoyo social en una empresa determina que las mujeres mantienen una mejor red de apoyo tanto laboral como extra laboral a diferencia de los hombres.

## **Contribución**

La presente investigación ofrece una **contribución teórica** que facilitará fuentes bibliográficas y será de gran ayuda para futuras investigaciones relacionadas al tema de apoyo social y su relación con el sentido de pertenencia en los trabajadores del grupo Noroccidental. A pesar de encontrar varios estudios sobre el apoyo social, muy pocos abarcan el sentido de pertenencia. De ahí la importancia de esta investigación y haciéndola única ya que se realizó en la empresa Noroccidental de la ciudad de Quito.

La investigación tiene una contribución **social e institucional** al expresar el nivel de apoyo social y su influencia en los niveles de sentido de pertenencia que presentan los trabajadores de la empresa Noroccidental. De este modo, se presenta una propuesta para incrementar el apoyo social y sentido de pertenencia hacia la empresa.

Al realizar la investigación en la empresa Noroccidental los beneficiados de dicho estudio serán específicamente los trabajadores tanto del personal administrativo como operativo que se encuentren laborando en la organización.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **APOYO SOCIAL**

El apoyo social entre compañeros de trabajo amortigua diversos síndromes laborales, siendo un conjunto de recursos materiales y emocionales provistos por los individuos. Partiendo de los autores (Jiménez, Jara, & Miranda, 2012) sostienen que las interacciones o relaciones sociales que se puede presentar en los trabajadores por medio de un sentimiento conecta a una persona con otra o con un grupo.

Actualmente el apoyo social es una de las áreas de investigación más activas, destacando que el apoyo facilita la resolución de conflictos latentes en una empresa, determinando que una de las fortalezas en las personas es el pertenecer a diversos grupos de apoyo social, en el contexto laboral se sienten inmunes ante factores estresantes que perjudican su salud. Este factor demuestra ser un detonante esencial en conflictos comunes de una organización empresarial, lo cual define al apoyo social como una transacción interpersonal de soporte que se produce entre la fuente de apoyo y el receptor de ayuda. Teniendo en cuenta a (Hombrados & Castro, 2013) expresan cinco componentes fundamentales: “las redes de apoyo, el clima o ambiente de apoyo, el apoyo realizado, el apoyo percibido y el contexto donde se produce” (p.13). Cada apoyo indicado corresponde a diferentes funciones, el cual depende de una necesidad específica.

En el transcurso del desarrollo laboral a mediados de 1970 descubrieron la noción del apoyo social en colaboración de profesionales de la salud pública al estudiar la relaciones que hay en estrés, morbilidad y mortalidad, llegando a crear un impacto en la literatura relativa al concepto de apoyo social y su relación directa del estrés con el trabajo. En psicología el concepto de apoyo social ya se había

incorporado en la práctica clínica. En el año de 1976 se amplía el concepto, definiendo que la simple presencia de otra persona no genera un apoyo social, simplemente genera un intercambio de información, por tanto se ha identificado cinco categorías que incluyen sentimientos de apoyo. Desde el punto de vista de (Stellman, 1971) comenta que:

**Apoyo emocional:** Indica comodidad, amor afecto cuidados y comprensión por el sujeto

**Estimulo:** Indica elogios, cumplidos a medida que la persona se sienta motivada por quienes la ayudan sentirá valor, esperanza y a sobreponerse.

**Asesoramiento:** Indica información importante ante la solución de problemas, esto en medida que la persona se encuentra informada.

**Compañía:** Tiempo pasado en si con la persona que presta ayuda, y se da en medida que el sujeto no se siente solo.

**Ayuda tangible:** Indica ayuda como dinero, realización de tareas, en medida que el sujeto se siente aliviado de las cargas, básicamente son recursos materiales. (p.17)

### **Funcionamiento y efectos del apoyo social**

El apoyo social previene el estrés laboral y brinda salud. Según los autores (Pérez & Daza, 1995) proponen que al tener un correcto manejo de estos efectos se mantendrá un equilibrio en la persona. Mencionando que el estrés laboral tiene sus efectos en la salud mental y física. El apoyo social puede modificar o influir sobre el estrés y la salud, se puede influir positivamente y de forma directa sobre la salud y el bienestar, dependiendo de las necesidades humanas como las de: seguridad, contacto social, pertenencia, estima y afecto. De esta manera, los efectos positivos del apoyo social al ser influidos sobre los estresores, su salud mejoraría. En fin, el apoyo social puede reducir los niveles de estrés laboral de distintas maneras y así mejorar indirectamente la salud, con el apoyo de los jefes o compañeros pueden minimizar las tensiones interpersonales presentes en una empresa. Estos efectos indicados sobre el



apoyo social son importantes, siendo evidentes y fáciles de identificar por la mayoría de las personas. Uno de los principales beneficios del apoyo social se deriva de un tercer tipo de efecto, determinado como: mitigar o amortiguar el impacto del estrés laboral sobre la salud. De tal forma, el apoyo social se encuentra como un elemento de respaldo al momento de ayudar a los individuos a vivir de manera más saludable, incluso en presencia de situaciones problemáticas.

Dentro del enfoque laboral, el apoyo emocional es la forma más significativa de apoyo social. En el sitio de trabajo, el apoyo de los supervisores es fundamental ya que constituye el factor principal de compromiso, donde el trabajador puede brindar su mayor esfuerzo a la empresa, acompañado del apoyo de los compañeros para un mejor funcionamiento laboral. Tanto la estructura y organización de la empresa así como la naturaleza de los puestos de trabajo presentes pueden contribuir a incrementar o disminuir la capacidad de prestar apoyo. Se descubrió que a un mayor grado de especialización de las tareas y una división del trabajo hay como resultado un mayor aislamiento de la persona para realizar sus actividades laborales y reduce las posibilidades de relación. En el año de 1981 se incrementa otro marco referencial para el análisis del apoyo social como estrés que se relaciona en el contexto laboral. De acuerdo con (Stellman, 1971) sostiene que:

**Evaluativo:** Retroinformación dada por terceros que sea válida para la afirmación personal, información de autoevaluación

**Informativo:** Información válida para la solución de conflictos. Sugerencias, consejos.

**Instrumental:** Se refiere al apoyo o asistencia directa en forma de dinero, trabajo o tiempo. (p.57)

La ausencia de apoyo social en una empresa acompañado de problemas constantes sin resolver serían los principales desencadenantes para llegar al síndrome de Burnout, la falta de colaboración en los compañeros de trabajo, los supervisores y administración de la empresa son características que afectarían a los problemas entre

la institución y el individuo, incluso la falta de organización laboral y la competencia generada por los mismos empleados. Otro de los conflictos presentes en el ámbito laboral son las relaciones interpersonales negativas que se establecen entre los compañeros de una misma área de trabajo, de igual manera incrementa el riesgo en la manifestación del síndrome de Burnout. Como afirman los autores (Jiménez, Jara, & Miranda, 2012) expresando que la satisfacción laboral de un individuo incluye lo que una persona desea llegar a tener del trabajo en comparación de lo que otros individuos reciben y lo que la persona adquiere. En sí, se encuentra directamente relacionado con el apoyo social, puesto que este constructo incluye los sentimientos del trabajador hacia aspectos laborales, siendo las relaciones con el jefe, la satisfacción con sus actividades laborales y las relaciones con los compañeros. Por tanto, se puede indicar que el apoyo social es un componente fundamental que genera satisfacción laboral en un trabajo. Así mismo se encontró un grupo de individuos que percibían gran cantidad de elogios y comentarios agradables de sus compañeros cercanos, esto ayudo a obtener un alto grado de satisfacción laboral.

### **Factores psicosociales derivados del trabajo**

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización, estos son; el tipo de puesto, la realización de tareas, el entorno que afecta al desarrollo del trabajo, la salud de los empleados, etc. Los términos de organización hacia el trabajo y sus factores son intercambiables en el contexto laboral, dichos factores psicosociales son generadores de estrés. Los factores psicosociales pueden perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de las personas. Es importante tener en cuenta que un correcto manejo de dichos factores puede fomentar el desarrollo personal de los individuos, mientras que al ser desfavorable perjudica la salud y el bienestar de los trabajadores. Desde el punto de vista de (Monte, 2012) argumenta que hablar de riesgo psicosocial en el ámbito laboral ha permitido determinar diversas consecuencias que se puede presentar en el trabajador, llamándolo estrés laboral o estresores, donde se presenta daños psicológicos, físicos y sociales.

La comisión Europea en su agenda social para la promoción de la salud y seguridad de trabajadores, ha insistido en la necesidad de evaluar y prevenir los factores psicosociales. Como lo indica el autor (Silla, 2009) plantea que: “los agentes sociales europeos en el año 2004 firmaron un acuerdo sobre el estrés laboral, teniendo como objetivo primordial prevenir e identificar problemas relacionados con el estrés laboral en trabajadores y empresarios” (p.10). Para una correcta intervención en riesgos psicosociales es necesario un análisis riguroso y minucioso donde se requiere determinar las causas y consecuencias, incluso incrementar avances tecnológicos con la finalidad de disminuir dichos factores que causan malestar labor. Se ha considerado estrategias relevantes para contrarrestar dichos riesgos laborales, como la consideración positiva en las condiciones de trabajo, seguridad y salud laboral. Teniendo en cuenta que el prevenir no debe limitarse solo a evitar accidentes y enfermedades producidas por los riesgos psicosociales sino también promover el bienestar bio-psico-social de los trabajadores.

La actividad laboral en función con los Riesgos Psicosociales se puede ver afectada por un deterioro en sus funciones. Desde el punto de vista de (Monte, 2012) expresa los siguientes factores:

- a) Las características de la tarea:** Se refiere a la cantidad de trabajo, así como su monotonía, repetición, automatización de trabajo, incluso el prestigio social de la tarea en la empresa.
- b) Las características de la organización:** Este factor nos indica todo lo concerniente a sus relaciones personales, tanto en estructura jerárquica como canales de comunicación e información, procesos de socialización, estilo de liderazgo.
- c) Las características del empleo:** Se refiere básicamente al diseño del trabajo como es el salario, su estabilidad en el cargo y condiciones físicas del trabajo.
- d) La organización del tiempo de trabajo:** En este factor se menciona las condiciones de organización en relación al tiempo de trabajo, su

duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos. (p.5)

### **Dimensiones de los Riesgos Psicosociales**

Según los autores (Candia, Pérez, & González , 2016) mencionan cinco dimensiones fundamentales:

- **Exigencias psicológicas en el trabajo:** Hay elementos tanto cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) como cuantitativos (cantidad y ritmo de trabajo, distribución del trabajo). Contiene la dimensión demanda y la dimensión esfuerzo
- **Trabajo activo y desarrollo de habilidades:** En esencia se trata de la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad). Se puede equiparar a la dimensión control.
- **Compensaciones:** Se puede hacer equivalente a la dimensión recompensas, permitiendo medir el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados).
- **Doble presencia:** Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman interferencia trabajo-familia.
- **Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo:** Esta dimensión es equivalente a la de apoyo social. Es moderadora de los efectos de las dos anteriores. También contiene elementos de liderazgo. (p.7)

### **Fuentes del apoyo social y del supervisor**

Se ha estableciendo diferentes fuentes de apoyo social, direccionando clasificaciones y relaciones de apoyo social en el contexto laboral, como son:

compañero/a, colegas, jefes o supervisores, compañeros de trabajo, grupos de autoayuda, profesionales de la salud o servicios sociales y personas de servicio o cuidadores, el apoyo que puede ofrecer el supervisor y compañeros de trabajo son determinantes para mejorar el clima. De acuerdo a ello (Pérez & Daza, 1995) exponen que: “el apoyo que ofrece el superior es esencialmente importante en aquellas situaciones donde las oportunidades para la interacción entre compañeros son limitadas” (p.5). De acuerdo a dichas situaciones hay muchos trabajadores en áreas operativas y administrativas que tienen varias actividades a realizar o trabajan con mucha autonomía, es ahí donde el empleado espera tener por parte del supervisor respaldo y apoyo social de sus actividades.

La satisfacción laboral se encuentra estrechamente relacionada con el bienestar psicológico en cuanto al apoyo recibido por los superiores, algunos autores lo mencionan como un componente subjetivo de la satisfacción laboral. En cuanto al bienestar psicológico, se ha realizado diversas investigaciones a lo largo de estos últimos años, permitiendo ampliar considerablemente el mapa teórico de este constructo, tanto así que forma parte de un estado emocional tanto positivo como negativo de donde una persona se encuentra laborando, de modo que este análisis de bienestar psicológico acompañado de apoyo social en los trabajadores se encuentra constituido por un modelo vitamínico, definiéndolo con tres ejes o dimensiones. En base a los autores (Bravo & Jiménez, 2011) sostienen que el primer eje parte desde lo satisfecho a insatisfecho, midiéndolo por cuestionarios de satisfacción laboral, la segunda dimensión cubre ansiedad y confort, por medio de medidas de ansiedad, tanto generales como específicas del trabajo, como tercer eje se mide la presencia/ausencia de estados depresivos. De esta manera, las personas con una buena salud mental, presentaran emociones de polos positivos como: confort, satisfacción y entusiasmo, claro en ocasiones los individuos pueden presentar emociones negativas como: ansiedad, insatisfacción y depresión.

Como exponen los autores (Pérez & Daza, 1995) indicando que la mayoría de los compañeros de trabajo se relacionan principalmente con la estructura de la

organización, encontrando trabajadores de otras áreas que han presentado niveles de apoyo social mucho menor, mientras que los trabajadores que suponen interacción y cooperación incrementan su relación de apoyo. Las fuentes de apoyo social son directamente por jefe y compañero de una estructura organizativa que presenta unas características en común. Es decir, existen factores de tipo personal y organizacional que van a modular y determinar la forma y tipo de apoyo social concreto que se presta en la realidad. Por lo tanto, es fundamental determinar las características personales que facilitan o dificultan las habilidades de dar o recibir apoyo, de la propia competencia y de los determinantes sociales.

### **Apoyo social en compañeros de trabajo**

Contar con trabajadores colaboradores en una empresa genera diversas ventajas tanto en el ambiente social como el clima organizacional ya que son considerados una fuente de respaldo y apoyo hacia sus compañeros. Demostrando que su apoyo social disminuye la complejidad de tareas y mejora su desempeño laboral. En individuos con un alto sentimientos de altruismo e idealismo por sus compañeros de trabajo lleva a que los miembros de una empresa se involucren excesivamente en los problemas de los demás y se conviertan en un reto personal para solucionar problemas latentes. Teniendo en cuenta al autor (Monte, 2001) plantea que “se sienten culpables de los fallos, tanto propios como ajenos, teniendo en cuenta sus bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional” (p.4). En función con las relaciones interpersonales de aquellos compañeros de igual o diferentes áreas que generen relaciones tensas y conflictivas se produce un sentimientos de agotamiento por el trabajo. De la misma forma, tener un mínimo grado apoyo en el trabajo por parte de los compañeros, supervisores o de la administración conlleva al aumento de quemarse. En el enfoque organizacional, ciertos profesionales trabajan en organizaciones competentes de una burocracia profesionalizada, lo cual estas organizaciones generan problemas de organización entre sus miembros, lamentablemente por estos descuidos se genera una falta de apoyo social en trabajadores de un empresa.

Es fundamental diseñar actividades que ayuden e integren a todos los trabajadores de una empresa, promoviendo una buena comunicación, el intercambio y trabajo en grupo, con el fin de fortalecer sus relaciones laborales. Según (Virtuales & Navarra, 2009) destacan tres elementos fundamentales estos son:

- Mantener comprensión por parte de sus miembros, la cual es renegociada por sus integrantes.
- Tener presente el compromiso mutuo, con el propósito de unir miembros en un grupo
- Compartir recursos y conocimientos como resultado de una práctica colaboradora, esto ayudara a la resolución de conflictos.

(p.6)

El apoyo de amistades es fundamental ya que los trabajadores pueden beneficiarse del soporte de amigos para cumplir y mejorar sus actividades. Desde el punto de vista de (Takala, 2007) menciona que en un mismo tiempo los cambios pueden orientarse hacia perspectivas opuestas, por cual las relaciones de amistades son frecuentemente cortas en comparación a relaciones familiares. La expresión de algún síntoma indica la reacción que tiene el trabajador como resultado del mecanismo de malestar, lo que suele interpretarse como una señal clave para intervenir en el apoyo.

Se presentan causas de incomodidad laboral principalmente como emergentes, como es la inseguridad laboral creciente por cambios de trabajo o empleo de 2 a 4 veces durante la vida laboral, llegando a obstaculizar los proyectos planteados en la vida a largo plazo. Desde la posición de (López & Campos, 2002) plantean que dicha situación genera dificultad para construir compromisos con amigos de trabajo y efectivamente con la organización, afectando el trabajo en equipo, la confianza y la solidaridad.

## **Apoyo familiar en trabajadores**

En la actualidad se ha encontrado situaciones críticas por un alto nivel de desempleo, afectando a miles de familias. Empleando las palabras de (Osca & López, 2013) manifiestan que hogares donde contaban con situaciones de inclusión laboral a verse afectados por la falta de empleo, ha generado grandes conflictos entre la familia y su situación laboral.

Es considerada la familia como una fuente primaria de apoyo social, pues cada integrante está dispuesto a ofrecer su aporte en cuanto al apoyo y ayuda que necesitan la otra persona como el: cariño, cuidado, asistencia, entre otros y la unidad biopsicosocial está compuesta por algunas funciones, encontrando como las más principales el apoyo que es transmitido por cada miembro de la familia. Según (Jiménez & Olmedo, 2011) indican que el apoyo social dentro de la estructura familiar es poco estudiada, es así que no cuenta con una definición unificada. Se caracteriza por llevar claras dimensiones en cuanto a una correcta comunicación, conflictos intrafamiliares, resolución de conflictos, nivel de afectividad y buena estructura de reglas. Además se encuentra relacionada con otros constructos de interés como la depresión.

Al respecto (Osca & López, 2013) comentan que: “uno de los factores directos y siendo el más vulnerable de las familias corresponde al tipo de empleo y como este afecta al hogar” (p.7). Estas actividades poco placenteras o en algunos casos como el hogar contribuyen a un buen desempeño laboral. Estos factores perjudican la salud llevándolo a una afectación psicológica.

Por lo tanto la satisfacción y el apoyo familiar son variables de alto interés al momento de hacer una evaluación general sobre una persona, ya que se puede determinar su nivel de motivación y su interés al realizar las cosas. En la mayoría de empresas que requieren de personal para determinadas áreas, su evaluación es minuciosa en cada postulante ya que buscan personas con un equilibrio emocional y sin afectaciones psicológicas que perjudiquen su desempeño laboral. Según (Jiménez,



Mendiburo, & Olmedo, 2011) destacan que al hablar de calidad de vida se debe tener en cuenta la satisfacción familiar ya que es un factor relevante para una vida larga y duradera, incluso como trabajador de una empresa su desempeño será óptimo y así la compañía tendrá una mejor productividad.

En algunos hogares el hombre es quien tiene la responsabilidad de contribuir económicamente, por tanto, el asignar espacios y otorgar valores de autoridad sobre determinadas situaciones se ha visto como una fortaleza en un núcleo familiar, reconociendo al hombre como proveedor de su medio más inmediato, lo que históricamente le ha legitimado como un miembro colaborador al bienestar de la familia. Como plantea (Rodríguez, 2014) enfatiza que: “hay modificaciones de quien contribuye económicamente al hogar, ya que el rol del hombre al ser afectado por el desempleo limita sus ingresos y es posible un desequilibrio financiero” (p.10).

Con base en (López & Campos, 2002) mencionan que en el trabajo es necesario un nivel de tensión mínima para que el empleado muestre al máximo sus capacidades, pero al no tener un correcto manejo de este niveles puede afectar drásticamente su rendimiento personal y los de la empresa, tato que se encontraría afectaciones negativas en su desarrollo personal, familiar y laboral.

### **Apoyo organizacional**

Tener que intervenir de forma efectiva y adecuada es un proceso complicado para las organizaciones. Como plantea (Takala, 2007) indica que: “se creó en 1996 la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo con el fin de generar lugares de trabajo más seguros, saludables y productivos para todos los empleados de una organización” (p.4). Es de suma importancia implementar estrategias de prevención en las empresas, encaminadas a generar bienestar, tranquilidad y seguridad a todos los trabajadores de una organización.

Ciertos trabajadores se constituyen en un nivel muy alto de estrés por falta de apoyo. Según (López & Campos, 2002) expresa que se debe intervenir con programas

adecuados, con el fin de incrementar el apoyo social en la empresa. Un pésimo ambiente laboral desestabiliza a un trabajador llevándolo a incrementar los riesgos psicosociales, de igual manera los cambios bruscos a otras áreas producen frustración en el trabajo.

Estadísticamente se estima que más de 150.000 personas mueren cada año, los cuales 8.000 son por accidentes laborales y 142.000 corresponden a enfermedades producidas por su trabajo. Detrás de las cifras significativas se encuentra los conflictos humanos generados en el trabajo. La tasa de accidentes laborales más altos parte de trabajos como el sector de la agricultura, la construcción y el transporte. Como plantea (Takala, 2007) indica que otra medida de mejora en los trabajadores es la prevención de riesgos mediante la anticipación asociada a la tecnología, riesgos biológicos y el impacto de las tendencias demográficas, finalmente recibir apoyo por medio de capacitaciones de instituciones nacionales incrementa la Salud en el Trabajo. Como lo indica (OIT, 2015) propone que:

La OIT estima también que anualmente ocurren 160 millones de casos de enfermedades relacionadas con el trabajo. Estas estimaciones significan que diariamente alrededor de 6.400 personas mueren por accidentes o enfermedades del trabajo y que 860.000 personas sufren lesiones en el trabajo. Las estimaciones muestran a su vez, que las enfermedades relacionadas con el trabajo representan la causa principal de muerte en el trabajo, provocando la muerte de trabajadores de casi seis veces más que en el caso de accidentes en el trabajo. (p.6)

Independientemente de la organización es esencial tener en cuenta las enfermedades profesionales presentes en la actualidad, algunas enfermedades profesionales tales como el trastorno musculoesqueléticos y otras que derivadas de las presiones psicológicas están en constante aumentando. De acuerdo a ello (Takala, 2007) menciona datos emitidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reportando un 9,6% de muertes por cáncer en trabajadores. En base a los datos

registrados se determina diversos factores, como los más importantes: ambiente en el lugar de trabajo y otras sustancias cancerígenas que afectan al trabajador.

### **Higiene en el trabajo**

Contar con higiene en el trabajo corresponde a la disciplina de prevenir enfermedades, por medio de análisis y modificaciones convenientes al medio ambiente físico, químico o biológico con el fin de evadir enfermedades profesionales. Según (Boada & Ficapal, 2012) indica que: “llevar un control tanto de los riesgos ergonómicos como psicosociales originados en el lugar de trabajo ayuda a controlar un peligro de salud y así mejorar el bienestar de los empleados” (p.17). Incluso se contaría con su posible recuperación en el ámbito social.

### **Papel de la empresa**

En organizaciones donde su principal interés es el desarrollo de los trabajadores se debe tener en cuenta que las organizaciones son responsables de proporcionar a cada individuo los medios necesarios para una exitosa planificación profesional. Teniendo en cuenta a (Fernández, 2002) menciona que el desarrollo profesional se lo encuentra a través de:

- Talleres de carrera profesional; seminarios que tratan temas relacionados con el funcionamiento de los sistemas de planificación, la autoevaluación o la fijación de objetivos.
- Centros profesionales o sistemas de información; lugares o bases de datos donde los trabajadores pueden encontrar información sobre oportunidades laborales y programas de formación.
- Libros de trabajo sobre planificación profesional; guías escritas que dirigen al trabajador a través de una serie de prácticas y normas relacionadas con la planificación profesional.

- Asesoramiento personal: consejos de profesionales especializados a empleados que buscan ayuda en temas profesionales.
- Trayectoria profesional: planificación del orden de puestos de trabajo, identificación de las habilidades necesarias para progresar dentro y a través de familias de puestos. (p.12)

Una empresa debe intervenir en capacitaciones como: resolución de conflictos, charlas sobre apoyo, talleres de integración y desarrollo profesional. Otra forma de brindar apoyo por parte de una empresa hacia las personas que se desvinculan laboralmente de la misma es recomendar a otras empresas, con la finalidad de que las personas sigan trabajo. Según (Fernández, 2002) afirma que: “Una empresa debe proporcionar ayuda en la colocación de personas que han perdido su puesto de trabajo debido a traslados, reestructuraciones, problemas de salud o discapacidades” (p.9). Esto proporciona un grado de apoyo, ya que así las personas sin empleo pueden postular a otras oportunidades de empleo, se puede brindar información por parte del departamento de recursos humanos, para facilitar el proceso de selección en una empresa.

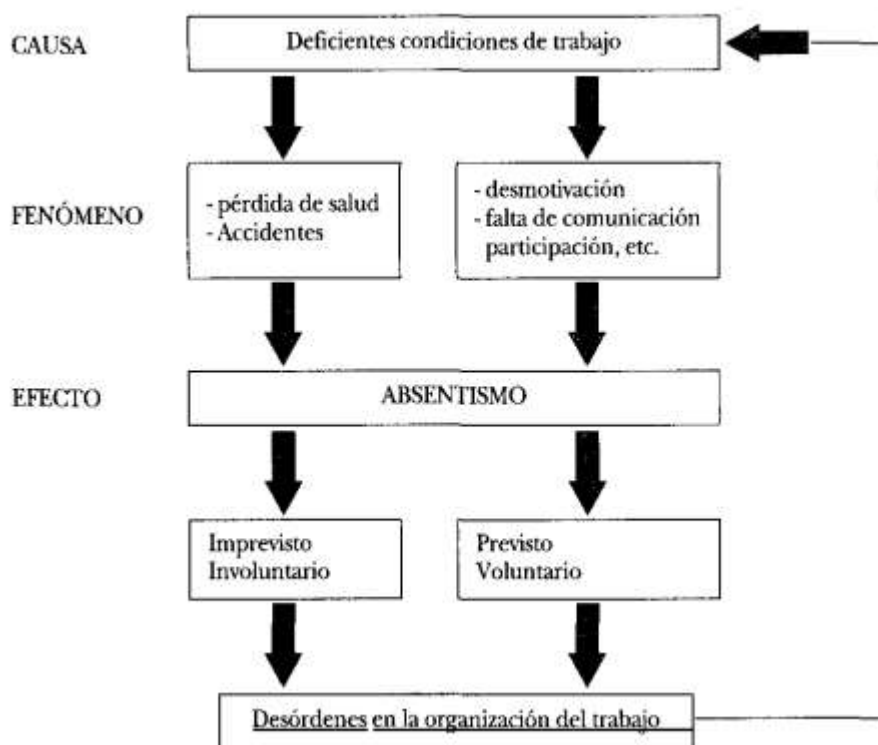
### **Satisfacción e insatisfacción laboral**

El nivel de satisfacción o de insatisfacción en una organización genera en el trabajador un sentimiento de conformidad o en su defecto carece de conformidad. Como expresa (López, 2005) expone que: “se debe considerar diferentes factores, dependiendo de si analizamos la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo, se deduce que estos dos sentimientos no son opuestos entre sí” (p.7). Lo opuesto de tener satisfacción en el trabajo no es insatisfacción sino, presenta una falta de satisfacción. Partiendo de la teoría Bifactorial lo cual afirma que la motivación se genera por la búsqueda de una satisfacción óptima de ciertas necesidades, las que producen satisfacción laboral. Por lo tanto, el orden de importancia de las necesidades difiere de un país a otro. Algunos individuos trabajan mucho más de lo establecido,

con el propósito de satisfacer sus necesidades básicas. Su importancia parte del trabajo, determinada en gran medida por la relación de su cultura y economía.

### **Apoyo social en función al abandono laboral**

El absentismo en trabajadores corresponde a causas de ley establecida, mediante las disposiciones de los sistemas de Seguridad y la legislación laboral. En un análisis de la realidad del fenómeno que nos ocupa y desde una perspectiva de la salud laboral, podemos establecer el efecto cascada que produce una deficiente organización de trabajo, dando lugar a dos tipos de absentismo; por asuntos psíquicos y por asuntos físicos, en su mayoría los dos asuntos guardan una estrecha relación. Según (Nova, 1996) menciona que el absentismo por causas psicológicas tiene una justificación individual fundamentalmente en la necesidad de cambio, como la falta de motivación en la actividad laboral, este sentimiento no sólo se manifiesta en ausencias, también en retrasos, bajo rendimiento, interrupciones en el trabajo. En ciertas empresas se encuentran con situaciones donde el trabajador quiere huir de la monotonía que impone la organización.



*Grafico 1.* El absentismo laboral como indicador

Fuente: Nova, P. (1996). Deficientes condiciones de trabajo. [Grafico]. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/viewFile/CRLA9696220229A/32581>

De igual forma se ha encontrado estudios longitudinales exponiendo que el agotamiento emocional en el ámbito laboral sería la dimensión que precede en el desarrollo de otros posibles aspectos o dimensiones psicológicas. En el acto de abandono encontramos ventajas sobre la propia conducta, sabiendo que las demandas laborales son aspectos del trabajo que requieren un esfuerzo significativo por parte de los trabajadores, a través de demandas físicas, cognitivas y/o emocionales estas provienen de la profesión y de la organización. De acuerdo con los autores (Moreno, Garrosa, & Rodríguezl, 2009) mencionan que: “el departamento de recursos laborales analiza los aspectos del trabajo y así pueden mitigar las demandas laborales, y facilitar la consecución de objetivos y metas, contando con oportunidades de crecimiento personal y retos” (p.9). Actualmente tiende a interpretarse que dichas

demandas al no manejarse correctamente tienen un componente que incluye la pérdida de interés por la propia profesión. El tener intenciones de abandono no constituyen tanto un plan ejecutivo como una opción alternativa, esto puede consolidarse si el proceso y la experiencia se mantiene o se agrava, o si el contexto proporciona resoluciones de cambio.

Teniendo en cuenta que el absentismo está ligado a la quejuna profesional, siendo una forma de buscar un respiro de la tensión acumulada. Citando a (Nova, 1996) señala que el absentismo se encuentra en factores psicológicos como: sistemas de incentivos, política de salarios, promoción personal, inseguridad laboral e inseguridad en el puesto de trabajo, relaciones humanas en la empresa, contenido del trabajo, entorno laboral, identificación con la tarea. Cuando se produce el absentismo hay que pensar siempre en un hecho multifactorial, es necesario un profundo análisis sobre la sintomatología del problema, ya que nos encontramos con personas inmersas en una gestión y en ocasiones no es muy satisfactoria. De tal manera, nos encontramos ante un absentismo de vía emergente al rechazo consciente e inconsciente de unas condiciones de trabajo.

### **Absentismo laboral en relación a los accidentes de trabajo**

Según el autor (Vásquez, 2013) plantea que: “La no asistencia al trabajo por parte de un trabajador del que se pensaba que iba a asistir y quedando excluidos de los períodos vacacionales de la organización son señales de gran interés para intervenir” (p.4). Generalmente el absentismo laboral es aceptado por causas médicas o en situaciones donde la persona presenta alguna calamidad por un embarazo normal o prisión. Se da explicaciones sobre el absentismo laboral a través de las características de personalidad de los individuos, en los últimos años ha crecido el interés de adopción laboral, donde se aborda los factores personales como variables explicativas para entender el absentismo de los trabajadores. Se han interesado por proponer un modelo integrado para explicar el comportamiento absentista. Comprende por tres grupos de factores que afectan la asistencia al lugar de trabajo,

estos son; la cultura de ausencia en la organización, las políticas y prácticas organizacionales y las actitudes, valores y metas del empleado.

En la mayoría de empresas existen trabajadores que sufren algún accidente laboral y su frecuencia lo está llevando como algo normal ya que sus altos índices se repiten año tras año. Teniendo en cuenta a (Nova, 1996) indica que el absentismo laboral en la actualidad tanto por enfermedad y accidente es del 73% constituido como el absentismo total en la industria. Al momento de realizar una investigación sobre los accidentes en una empresa es necesario considerar las condiciones de trabajo a las que se expone un empleado, incluyendo la organización del trabajo y la seguridad en el empleo.

### **Estabilidad profesional**

Se ha encontrado trabajadores con un alto nivel de estabilidad profesional, esto parte de un correcto manejo de actividades profesionales que desempeña un empleado. Como plantea (Fernández, 2002) menciona que una situación complicada para un trabajador no es necesariamente mala es ahí donde se debe brindar apoyo social por parte de sus compañeros de trabajo, de igual manera un trabajador con estabilidad es posible que no desee aumentar sus responsabilidades laborales. Determinando que la estabilidad llega a ser disfuncional cuando el trabajador se siente estancado en un trabajo que no le ofrece planes de carrera ni crecimiento personal, de manera que se produce una frustración profesional.

En organizaciones donde se identifica al personal con un porcentaje alto de inestabilidad aumenta el absentismo y empobrece el desarrollo profesional. Al respecto (Fernández, 2002) comenta que las personas se pueden estancar por diversas razones:

- Falta de entrenamiento y/o formación.
- Baja necesidad de logro.



- Decisiones injustas de remuneración o insatisfacción con los incrementos salariales.
- Confusión sobre las responsabilidades profesionales.
- Disminución de las oportunidades de desarrollo provocada por un bajo crecimiento de la empresa.
- Proporcionándoles el feedback adecuado que estimule al desarrollo (especialmente de los trabajadores improductivos).
- Concienciándoles para que se involucren en oportunidades de desarrollo (cursos de formación, cambios de puestos y tareas de corta duración en las que puedan utilizar su experiencia fuera de su departamento).
- Motivándoles a buscar un asesoramiento profesional que les ayude a entender la causa de su estancamiento y sus opciones para enfrentarse al problema. (p.12)

### **Apoyo Social con su percepción de fatiga y afrontamiento**

Partiendo de la teoría organizacional, el apoyo social forma parte de un factor que proporciona recursos valiosos para contrarrestar la frustración que genera la misma estructura organizacional, esto determina que la persona no visualice la situación como amenazante. Las habilidades que debe presentar un sujeto en función al afrontamiento parten de recursos cognitivos y conductuales, tal afrontamiento está constituido por los esfuerzos emocionales y principalmente conductuales dirigidos a manejar las demandas internas y ambientales. En este sentido (Montoya & Moreno, 2012) explican tres tipos de afrontamiento significativos presentes en la persona: “Afrontamiento cognitivo: Define correctamente un suceso y hacerlo menos desagradable. Afrontamiento conductual: establecido por confrontar la realidad para mejorar diversos sucesos. Afrontamiento afectivo: Equilibrio de emociones con el fin de mantener una estabilidad afectiva” (p.10).

En un proceso de afrontamiento es indispensable la intervención activa de la organización. Según (Rodríguez, Roque, & Molerio, 2002) indican que rediseñar puestos implica cambios en la estructura organizacional, retroalimentación a la clarificación del rol, redefinición de criterios de selección y ubicación, introducción de relaciones humanas, mejora de las condiciones de trabajo, mejora de la comunicación y mejora de beneficios para el trabajador, esto incluye servicios en mejora del bienestar de los trabajadores como la implementación de promociones de salud tanto personal como familiar.

En organizaciones donde no se encuentra apoyo social y su ambiente es perjudicial para el desempeño de la persona, es ahí donde el afrontamiento cumple un papel importante ya que está relacionado con un procesamiento cognitivo o de interacción social que surge como resultado ante el evento o situación estresante, la asistencia de estos factores en el sujeto busca superar demandas excesivas y establecer un equilibrio. De acuerdo con los autores (Montoya & Moreno, 2012) sostienen que un correcto desarrollo de la persona en una empresa parte de 6 tipos de afrontamiento utilizados por los trabajadores para enfrentar situaciones estresantes de su trabajo, estos son;

1. **Solución de Problemas:** Corresponde a una flexibilidad cognitiva, lo cual busca soluciones encaminadas a la resolución del problema.
2. **Apoyo Social:** Indica el soporte percibido, con el propósito de que las personas pueden llegar a ser un sostén en la disminución de las secuelas negativas de una problemática.
3. **Espera:** Corresponde a no afrontar, pero aún actuar ante el evento problemático, contemplando la posibilidad de que este se solucione sin hacer ningún esfuerzo.
4. **Religión:** Persona involucrada en la creencia religiosa para solucionar problemas, se vale de la oración

5. **Evitación Emocional:** Perteneciente al control y bloqueo de las emociones negativas que surgen como consecuencia de la situación estresante.
6. **Apoyo Profesional:** Corresponde a la búsqueda de información, profesionales que brinden asesoría y posibiliten pensar el problema de forma integral, manejando todas las posibles alternativas de solución.  
(p.8)

En comparación con la fatiga adquirida laboralmente el apoyo social por medio del afrontamiento intenta equilibrar la relación entre la empresa y los trabajadores. Desde la posición de (Rodríguez, Roque, & Molerio, 2002) indican que: “las estrategias de afrontamiento dependen del control de un problema y por ello las estrategias estudiadas en situaciones de trabajo resultan ineficaces ya que el control de los estresores no depende solo de los individuos” (p.7). En términos generales el afrontamiento requiere esfuerzos cooperativos.

### **Servicios de apoyo**

Las organizaciones pueden brindar tres servicios básicos de apoyo, estos son la mentalización de directivos, cuidado de niños/as y cuidado a personas de la tercera edad. Como afirma (Fernández, 2002) manifiesta que la mayoría de personas les inquieta el poder utilizar condiciones y horarios de trabajo flexibles, de tal manera que la mayoría de empleados no mencionan estos temas por temor a ser despedidos o a su vez pueda disminuir las oportunidades de desarrollo o haya evaluaciones desfavorablemente en su rendimiento. El propósito de las empresas parte de una buena formación de directivos haciéndoles entender que no se debe castigar a los empleados por utilizar las políticas de trabajo-familia ni el abuso de trabajo.

Algunos trabajadores buscan permisos cuando se presentan casos sobre maternidad/paternidad, calamidades domesticas o por enfermedad. En algunos hogares donde sus hijos son muy pequeños y no cuentan con el dinero suficiente para

su cuidado por personas externas se crea un impacto de preocupación y angustia ya que deben elegir entre trabajar o quedarse en casa con sus hijos. Como lo plantea (Fernández, 2002) comenta que:

Lamentablemente en las mujeres el embarazo y la responsabilidad del crecimiento de los niños incrementan el coste de contratación con respecto a los hombres. Las empresas deben considerar la posibilidad de establecer relaciones de empleo más flexibles en mujeres que desean ejercer su profesión y atender a su familia al mismo tiempo, implantar dicha estrategia para aliviar el conflicto trabajo-familia. (p.12)

## **SENTIDO DE PERTENENCIA**

De acuerdo a los autores (Quaresma & Zamorano, 2016) expresan que: “el sentido de pertenencia es una necesidad fundamental del ser humano” (p.13). Lo cual ésta teoría genera un estudio clásico de la pirámide jerárquica de las necesidades innatas del hombre.

En el sentido de pertenencia es fundamental saber distinguir ciertos términos como; Compromiso Afectivo (CA): Es quien recoge el deseo de seguir perteneciendo a la organización, refiriéndose a la vinculación afectiva con la organización, Compromiso Normativo (CN): Indica el sentido de obligación a la organización, por último Compromiso de Continuación (CC): Seguir en la organización porque necesitan hacerlo. En la actualidad se ha encontrado investigaciones directas de compromisos, por un lado, la necesidad de continuar en base a los costes asociados a la organización a pesar de los sacrificios dados y por otro lado la necesidad de continuar debido a la falta de alternativas de empleo disponibles. Teniendo en cuenta a (Dávila & Jiménez, 2014) expresan que: “la pertenencia como el sentido de implicación personal en un sistema social, es así que la persona se siente indispensable e integral a un grupo de ese sistema” (p.17). De esta manera se ha llegado a evidenciar como elementos esenciales para desarrollar un sentido de pertenencia en la persona parte de sentirse valorado, necesitado y aceptado por otras personas, grupos o ambientes. En algunas empresas no se demuestra el sentido de pertenencia encaminados al ámbito laboral, al contrario resulta algo novedoso. Otro apartado esencial en una organización es el compromiso afectivo, un correcto manejo entre el empleado, el supervisor y la organización es indispensable para la organización ya que mantener una buena relación entre sus partes brinda seguridad laboral a futuro.

Por tanto el sentido de pertenencia se relaciona como la cooperación social, donde las sociedades pueden afrontar dichas tendencias, mejorar la inclusión y la cohesión social. De manera general el sentido de pertenencia está caracterizado por

una dimensión subjetiva por parte de los miembros de una empresa, direccionada a un conjunto de percepciones, valoraciones y disposiciones. Según (Quijano, Magaña, & Pérez, 2011) expresan que el constituir una empresa que le permita obtener un bienestar para él, su familia y la sociedad, es el propósito de todo empleado y de ahí surge el sentirse parte de una institución, por tanto a mayor respaldo se encontrara mayor satisfacción laboral. Teniendo en cuenta que la meta común de las personas que se sienten parte de una organización demuestran iniciativa, creatividad y deseos de superación.

Uno de los elementos importantes para tener salud mental es el sentido de pertenencia encaminado con el bienestar social adquirido por su medio, que se asocia al funcionamiento psicológico, de esa forma se encontraría un bienestar en los empleados. En estudios centrados al bienestar psicológico, que incluye componentes cognitivos, motivaciones y conductuales, esto alude en mayor medida a aspectos como el crecimiento personal y el desarrollo del potencial humano. En investigaciones previas se menciona que el bienestar puede afectar a los trabajadores y a las organizaciones de diversas formas, trabajadores que presentan baja salud y bienestar en el trabajo pueden ser menos productivos, disminuir de forma consistente sus contribuciones generales a la organización y ser más propensos al absentismo. En opinión de (Dávila & Jiménez, 2014) sostienen que: “otro factor común en las empresas y que se debe tener en cuenta es su relación entre sentido de pertenencia, síntomas de depresión y ansiedad en personas que no han tenido un apoyo por sus jefes encargados” (p.18). En una intervención direccionada al sentido de pertenencia se debe tener en cuenta actividades físicas de tiempo libre la cual ayuden a la salud mental y física de los trabajadores. En general, el sentido de pertenencia parte de un manejo asertivo por parte de la empresa hacia sus trabajadores, teniendo en cuenta procesos de intervención en mejora de su bienestar.

Para aclarar esta variable se explora desde el nivel grupal, más que desde el individual. De esta manera la evaluación ofrece una perspectiva novedosa y científica en la exploración de variables empresariales, en tanto se centra en la evaluación de

aspectos del grupo y la organización, más que en elementos de corte individual donde las diferencias entre personas pueden proporcionar una visión sesgada sobre la realidad de la empresa. Para encontrar sentido de pertenencia es fundamental el aporte incondicional de la empresa donde el individuo se desenvuelve laboralmente. Algunos trabajadores en los que se desea insertar un sentido de pertenencia es fundamental que perciban que los demás responden con responsabilidad en el trabajo, la persona desea hacerlo de la misma manera, bien porque considera que su inversión de esfuerzo merece la pena, ya que al no darse un desequilibrio entre el esfuerzo y la retribución recibida es posible que se sienta más comprometida y actúe con más responsabilidad, si al hacerlo consigue que las relaciones sean equitativas lo continuara haciendo y generará un ambiente de satisfacción en el que incluya un sentido de pertenencia. Según los autores (Toro & Sanín, 2013) exponen que:

El compromiso organizacional ha sido examinado, clásicamente, a través de tres aspectos, a saber, el compromiso normativo, el de continuidad y el afectivo. El primero se refiere a la obligación que percibe el empleado de continuar en la organización por haber sido fuente de trato considerado por parte de esta. El segundo al compromiso derivado de las relaciones costo beneficio que establece el personal con la empresa y, el tercero, al compromiso que se deriva del apego y sentido de pertenencia de la persona hacia la organización. (p.79)

### **Sentido de pertenencia en base a la motivación**

Algunas personas relacionan su nivel de satisfacción laboral en base de sentirse parte de algún lugar en especial, lo cual parte de una motivación que no depende exclusivamente de ellas mismas sino de sus superiores jerárquicos y su entorno social y profesional. De acuerdo a ello (Ramírez, Abreu, & Badii, 2008) indican que: “encontrando innumerables empresas muy bien estructuradas, con excelentes profesionales pero con un liderazgo exento de capacidad motivadora, analizando esta problemática se determinaría que grandes empleados han sido

frustrados y desechados por una falta de interés laboral” (p.26). Si bien es cierto que la motivación debe emplear primero la empresa, los subordinados deben ser conscientes que ellos también deben motivar al jefe. Teniendo en cuenta que es un factor que se realimenta con la aportación de todos. Esta motivación la encontramos en doble dirección, debe ser interactiva y de esta forma se comparte mejor; soportar siempre la responsabilidad de motivar a los demás exclusivamente es una carga que se hace difícil e insoportable, en términos generales cuando das y recibes divides tu obligación y tu desgaste energético y así comparten los demás.

Una persona que se encuentra trabajando en una empresa es valorada por su desempeño, productividad y eficacia de su trabajo, pero es fundamental tener en cuenta que el aporte fundamental nace de la empresa como la motivación, parte de impulsos, aspiraciones, necesidades, deseos y fuerzas para incentivar a todos los individuos. Según (López & Grandío, 2005) manifiesta que es fundamental que toda empresa tenga departamentos o jefes organizados que se preocupen por aquellos factores que actúan como motivadores. En ciertos lugares se relaciona la motivación con la satisfacción pero son conceptos distintos, donde la satisfacción expresa un placer experimentado cuando se cumple un deseo o una meta, mientras que motivación básicamente indica un impulso hacia un resultado.

De acuerdo con los autores (Ramírez, Abreu, & Badii, 2008) mencionan que la motivación constituye un proceso dinámico de estados internos, el cual consta de cuatro etapas principales, que son: anticipación, activación/dirección, conducta activa y resultado. Describiendo a la anticipación como un estado donde el deseo consigue una determinada meta, durante la activación/dirección, el motivo es activado por un estímulo extrínseco o intrínseco, posteriormente se genera la conducta activa y el feedback de rendimiento, el mismo que permite a la persona generar conductas para aproximarse a un objeto o meta mediante la retroalimentación éxito - fracaso. Finalmente con el resultado el individuo evalúa la efectividad de su acción dirigida y puede reorientar su conducta en el caso de no haber obtenido la satisfacción esperada.



Como afirma (Maslow, 1991) plantea que: “un psicólogo de Norteamérica indica que la motivación es el impulso del ser humano de satisfacer sus necesidades” (p.56). De modo que los clasificó en cinco necesidades básicas, sólo se puede satisfacer las necesidades superiores cuando se haya llegado a satisfacer las primeras necesidades.

Se especifica tres aspectos esenciales sobre la motivación, según el grado que se desee una recompensa, valencia es la estimulación que se tiene de la probabilidad de que el esfuerzo produzca un desempeño exitoso, expectativa y estimación básicamente se encaminan a recibir una recompensa. De acuerdo a (Ramírez, Abreu, & Badii, 2008) expresan que:

**Valencia:** Una expresión del nivel del deseo que se tenga para alcanzar la meta propuesta siendo un indicador personal y único para cada empleado. Dicha es condicionada por la experiencia y puede cambia con el tiempo en tanto las necesidades se satisfacen para dar paso a nuevos deseos y requerimientos.

**Expectativa:** Se presenta en términos de probabilidades entre el esfuerzo y el nivel de desempeño que posee el empleado, esto traerá como consecuencia altos niveles de desempeño.

**Estimación:** Se presenta al empleado evaluaciones acerca de la probabilidad de que la organización valore el desempeño y le otorgue las recompensas correspondientes. (p.26)

### **Percepción del Sentido de Pertenencia**

En la actualidad se ha evidenciado como el trabajador ha sido desvalorizado por sus funciones a consecuencia de la precariedad, inestabilidad y la falta de trabajo. Teniendo en cuenta a (Marin, 2004) indica que una idea fuerte sobre la dimensión subjetiva vinculada a esta situación, parte de la limitada obtención de un lugar para trabajar luego de una formación profesional, puede producir una desorganización en

la personalidad o un retraso en la social laboral. La necesidad de trabajar al menos simbólicamente es la preocupación y lucha colectiva que sufren algunas familias, las diversas configuraciones subjetivas producto de circunstancias históricas revelan valoraciones a veces contrapuestas.

Encontrar salud en una organización depende de varios factores, mucha de las veces se debe desarrollar actividades en promoción de la salud, brindar apoyo a sus empleados incluso tener presente la seguridad de cada integrante. Tal como (Nader, Peña, & Sánchez, 2014) menciona que: “al no tener un modelo específico que se haya generado, se establece que aquellas organizaciones que son saludables implementen prácticas que lleven a una mayor participación de los empleados” (p.6). Un mayor equilibrio entre la vida laboral y la familia es de suma importancia, encontrar un mayor desarrollo personal y profesional en los trabajadores, básicamente si hay una mejora tanto en la salud, la seguridad y reconocimiento hacia los empleados se encontrara un éxito laboral.

Desde la historia ha existido riesgos psicosociales en el trabajo, a diferencia de hoy en día es la percepción social que existe sobre ellos. Las transformaciones sociales, la nueva normas del trabajo, los cambios en los sectores ocupacionales, el cambio de relación profesional entre los trabajadores y los clientes o usuarios han contribuido al incremento de este tipo de riesgos hasta el punto de constituir una problemática, la disminución laborales y las consecuencias presentes en el éxito de una organización, merece ser considerado y tratado por las autoridades que regulan los procesos de trabajo y de la salud. Brindar salud en el lugar de trabajo incrementa la satisfacción y de igual manera crea una percepción de apoyo en los trabajadores. Según (Monte, 2012) menciona que es fundamental la promoción de la salud laboral y la prevención de las enfermedades incluido los accidentes laborales relacionados con los riesgos psicosociales que deberían ser materia de salud pública para los gobiernos. Como intervención general se debería fomentar que las empresas e instituciones contribuyan de manera activa a la mejora de la salud mental, al bienestar

y a la calidad de vida laboral de sus trabajadores, sin descuidar sus necesidades y logros de superación que tiene cada empleado.

Un modelo de organización saludable o positiva, tiende a mantener buenos vínculos entre los empleados y la dirección, entre los empleados y los puestos que desempeñan, partiendo de los empleados y sus colegas se debe orientar hacia el desarrollo social, humano y psicológico. Desde el punto de vista de los autores (Nader, Peña, & Sánchez, 2014) indican que en las organizaciones se debe considerar a las prácticas y elemento como estructuras sistemáticas de cambio. Cumplir con los criterios de inclusión en los trabajadores mejora las características de una organización ya que hay mayor interés por los mismos y su identidad con la empresa aumenta.

### **Comunicación organizacional**

Una correcta comunicación en una empresa genera un alto desarrollo de sus metas, una organización no puede concebir conocimiento por sí misma, es donde la comunicación interna se vuelve una herramienta fundamental para fomentar el aprendizaje organizativo mediante el trabajo en equipo. Como lo hace notar (Rojas, 2011) expresa que: “realizar prácticas de comunicación interna ayuda a mejorar las funciones, aumentando el contacto entre los departamentos pertenecientes a la organización y consolida una única identidad empresarial” (p.21). Incluso delimita los roles laborales en la organización, mejora el clima laboral y toma decisiones congruentes a las políticas establecidas.

El direccionar a nuevos empleados a las políticas de una empresa y otros asuntos relevantes con información clara y entendible permitirá mejorar el conocimiento de la personas de forma que reducirá las discrepancias existentes entre los valores. Tal como (Alonso, 2009) indica que la confianza se mantiene, se desarrolla y se refuerza el compromiso de comunicación con la empresa, con el propósito de establecer lazos entre los miembros de la organización.

La comunicación interna en las empresas debe incrementar la productividad y competitividad a través de variables como la motivación, capacitación, inducción, identidad, conocimiento de los roles laborales, reconocimientos, entre otros. En la actualidad las empresas tienen un acompañamiento a sus trabajadores sin dejar de lado los procesos de comunicación interna. Por otra parte (Rojas, 2011) expresa que: “las comunicaciones se da de forma descendente, ascendente u horizontal, si todos los colaboradores cuentan con la información necesaria para ejercer sus labores de forma efectiva y con los recursos económicos, humanos, materiales y a su tiempo la empresa sabe comunicar” (p.21). Contar con objetivos claros que guíen y midan el trabajo de los empleados mejora su confianza y genera mayor interés de comunicación, existen medios eficientes para supervisar la efectividad, la frecuencia con la que se da una buena comunicación y el grado de satisfacción que genera.

En términos generales se define a la comunicación organizacional como un sistema donde permite estudiar procesos, como es la dinámica laboral formadora de estructuras organizacionales, como son las redes de comunicación y a su vez facilita las diferentes modalidades tanto intrapersonal e interpersonal, correspondientes a cuatro niveles de análisis: fisiológico, psicológico, sociológico y tecnológico. Determinando que la eficiencia empresarial es el resultado del grado en que una organización pueda adaptar su estructura y sus políticas, teniendo en cuenta las configuraciones situacionales como es la tecnología, el ambiente, la gente y la cultura en la que se inserta. Según (Saladrigas, 2005) expone que la comunicación debe estar en correspondencia con las particularidades de la organización y los factores circunstanciales que la rodean, pero muy consecuentemente no establece formas óptimas de realización, de tal manera estos enfoques comunicativos son considerados funcionalistas, la cual es observada con más o menos matices, como una variable más que influye en la productividad o efectividad de la organización.

## **Sentido de pertenencia vinculado a la transparencia organizacional**

En algunos países la falta de transparencia se identifica como un problema que afecta la competitividad de las naciones, por lo que en ámbitos laborales la falta de transparencia refleja corrupción que se presenta en las organizaciones tanto públicas como privadas. Esto impulsa a que las organizaciones tengan una democracia capaz de exigir transparencia y rendición de cuentas. Según (Arredondo, García, & Vázquez, 2014) sostienen que es necesario esforzarse para fortalecer la transparencia en una organización, de igual manera diseñar métodos para informar a los colaboradores sus derechos, siendo un factor fundamental en los trabajadores ya que se trasmite seriedad laboral. Si no se tiene los mecanismos que favorezcan un comportamiento y no hay individuos interesados en ello, se puede generar un entorno propicio para la corrupción, un mal manejo de recursos, la ineficiencia, los tratos preferenciales, los sobornos y falta de competitividad de las instituciones públicas o privadas.

El sentido de transparencia se relaciona con la lealtad, en cuanto una empresa pueda ofrecer a sus trabajadores, creando confianza activa mediante la apreciación de la integridad de sus partes, la transparencia se convierte en un factor esencial, donde la confianza crece proporcionalmente a la disposición de la empresa para responder ante las demandas de información sobre su comportamiento. Tal información no solamente debe ser económica y financiera, sino que debe englobar información relevante para todos los grupos con intereses legítimos. Teniendo en cuenta a (Alonso, 2009) señala que los buenos actos catalogan a la empresa digna de confianza y brinda seguridad de cumplimiento en lo acordado, algunas empresas se encuentran gobernadas por varios líderes, por lo tanto, la responsabilidad de cumplir promesas recae en las personas que dirigen la empresa.

En evaluaciones de transparencia organizacional se considera variables tales como: diálogo, rendición de cuentas, normatividad, equidad, ausencia de corrupción interna, confidencialidad, integridad y responsabilidad. Cuando se puede evidenciar

alguna irregularidad en las organizaciones con asuntos de transparencia se crea una falta de credibilidad laboral, incluso se da paso al nepotismo, sin seguir el criterio del merecimiento del desempeño logrado. Teniendo en cuenta a (Arredondo, García, & Vázquez, 2014) argumentan que al presentar un problema por falta de transparencia se recomienda seguir el criterio de mantener una sana distancia, incluso por no crear malas relaciones y así tener una inestabilidad laboral. Es importante ser transparente, mantener una sana distancia de la corrupción, ya que una decisión debe ser justa, objetiva y transparente. En ese sentido, los malos entendidos se pueden evitar transparentando los criterios de ascensos laborales, despidos, aumento de sueldos, prestaciones y asignación de recursos con argumentos lógicos.

### **Dimensiones afectivas**

Se puede experimentar una variedad de sentimientos emitidos por las organizaciones, esto facilita llegar a los objetivos planteados y depende de la manera como sus empleados perciben el clima, es decir si los integrantes de la empresa consideran que el clima es positivo o negativo, dependiendo de las percepciones de los mismos. Desde el punto de vista de (Torres & Díaz, 2012) mencionan que: “Al querer valorar el clima como adecuado, cálido o positivo, es porque consideran que éste permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral, aportando estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales” (p.5). Es donde las actuales compañías buscan mejorar sus procesos, asumiendo actitudes asertivas, con el objeto de crear entusiasmo en cada uno de sus miembros, orientándose hacia la excelencia, se enfocan en conseguir sus objetos, centrándose en mejorar día a día y a su vez ser más competitivos para elevar los índices de productividad, donde el elemento fundamental es el eje humano.

Como lo indican los autores (Fernández, Cobos, & Figueroa, 2015) mencionan que: “la percepción colaborativa en los miembros de una organización genera interacción de los mismos, sobre las prácticas, procedimientos y participación, formales o informales, que son apoyados y recompensados por la organización con

base en estándares previamente establecidos” (p.4). Al identificar los factores ambientales que inciden en las organizaciones se puede generar un diagnóstico de los problemas inmersos en ella, proponiendo acciones de mejora que puedan favorecer la satisfacción del trabajador en la prestación de sus servicios. No contar con un clima favorable tiende a disminuir la calidad laboral, por ende el capital intelectual y la satisfacción por el trabajo. Por tal motivo las empresas y organismos públicos o privados tienden a evaluar cómo está la armonía entre sus trabajadores.

Un compromiso organizacional es tan importante, que el mismo es considerado como un factor de evaluación del desempeño laboral. Según (Torres & Díaz, 2012) argumentan que un conjunto de sentimientos de doble vía en una empresa parte del respaldo, compromiso, seguridad y sobre todo comprensión en situaciones extremas y es donde el trabajador satisfecho genera un buen desempeño de sus funciones. Su propósito es identificar como un trabajador interpreta la realidad de los sentimientos y creencias que determinan en gran medida la percepción del ambiente de trabajo y así comprende su compromiso con las metas y objetivos organizacionales.

Trabajadores que presentan una actitud responsable y un compromiso afectivo con el conjunto de una determinada colectividad, genera una participación activamente de la persona. Según (Loor & Deroncele, 2018) manifiesta que: “el comportamiento, modos de actuar y desempeño de las personas contribuyen a sentirse parte de una organización bien estructurada” (p.5). Teniendo claro que una identidad social y la pertenencia determina un perfil en el trabajador ya que las características individuales y del grupo configuran la identidad social e influirán en la construcción del sentido de pertenencia a escala grupal. El sentirse parte de una organización incrementa las relaciones sociales y esto contribuye a la integración con otros departamentos. Se busca que las personas tengan un bienestar individual, mientras que el sentido de pertenencia juega un papel importante en la sociedad, determinando al sentido de pertenencia como el conjunto de expresiones psicosociales y culturales

donde se puede evidenciar los niveles de vinculación e identificación con los otros miembros que la conforman.

### **Dimensión psicosocial**

La literatura científica determina el sentido de pertenencia en base a las dimensiones psicológicas y sociales como necesidades básicas del ser humano. Teniendo en cuenta a (Llor & Deroncele, 2018) señalan que: “En muchos estudios se evidencia su importancia para el funcionamiento y el bienestar psicológico de las personas” (p.3). Es donde la variable emocional surge de la satisfacción de una necesidad como es el gozo, la calma, el entusiasmo y la felicidad. En ocasiones el sentirse parte de un grupo o de una institución forma parte de una necesidad psicológica básica y esencial para el desarrollo humano, junto con la autonomía de actividades y la competencia de hacerlo, la satisfacción de cada una de estas personas motivadas buscan retos y oportunidades para poder expandir sus conocimientos y sus experiencias, de igual manera algunas personas no buscan contribuciones de ningún valor al transmitir sus conocimientos. Mientras que los procesos de aceptación de normas, valores y regulaciones apoyan el desarrollo de la autonomía y la resiliencia.

Según (Llor & Deroncele, 2018) comentan que el sentido de pertenencia se relaciona con sentirse seguro de sí mismo, valorado, necesitado y significativo dentro de un grupo o sistema, esto parte de las dimensiones psicológicas. De igual manera, forma parte de los procesos de desarrollo de la competencia social que habilita a los seres humanos a interactuar significativamente con otros, incluso desarrollan lazos afectivos, esto encaminado a la construcción de relaciones perdurables que propiciarán integración grupal y cohesión social.

### **Resolución de conflictos**

Partiendo de (Hernández, 2003) quien menciona que: “la mediación es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución donde las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio y no sólo una de ellas” (p.6). Esto permite



una mejor postura al momento de generar un proceso de solución para que el tipo de conflicto tenga o desee continuar la relación, donde la mediación genera ganancias para las dos partes y así mantener un equilibrio en una empresa.

De acuerdo con (Viveros, 2003) menciona que el jefe debe poseer una actitud mental positiva, aceptando obligaciones y responsabilidades extras como parte de sus actividades laborales, dejando de lado muchos intereses personales. Esto determina una correcta guía del grupo y estar dispuesto a los sacrificios que el cargo exige. Deberá ser activo, creativo y desarrollar aptitudes para la función que realiza. Tendrá que solucionar situaciones difíciles y aceptar las críticas.

Mientras que (Hernández, 2003) indica a la percepción social como el conflicto a resolverlo es un estado en base de la conceptualización de la mediación moderna. El conflicto es vivido como la manifestación de un problema que necesita una satisfacción, pues el problema existe debido a una real o aparente incompatibilidad de necesidades e intereses que hace que la satisfacción de necesidades aparezca imposible para una o más de las partes implicadas y, por ello, la resolución del conflicto pasa por encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de todos los implicados.

En una organización lo fundamental es tener una buena relación del jefe con su equipo de trabajo, es donde el futuro de una organización dependerá de los que conducen, básicamente no depende de las capacidades del personal por muy malo que sea. Encontrando a grandes historiadores que han motivado a un grupo, incluso se han caracterizado porque estimulaban a su gente con sus dotes personales. De acuerdo a (Viveros, 2003) indica los siguientes puntos claves:

- Todo hombre siente la necesidad de ser reconocido. El jefe debe agradecer, facilitar o reconocer todas las acciones provechosas que el funcionario realice.
- Todo hombre aspira a ser feliz y tener alegrías. El jefe puede ayudar o perjudicar este anhelo.

- El alma humana es muy vulnerable. Una palabra puede crear desavenencias o reconciliación, por eso es oportuno saber usar el elogio.
- El trabajador busca la igualdad. Es su refugio frente a desigualdades de capacidad, enfermedades u oportunidades en la vida.
- El trabajo es parte de la personalidad de un individuo. No hay trabajos inferiores mirados desde el punto de vista del trabajador. Si se desprecia un tipo de trabajo, el individuo que lo hace se siente ofendido.
- Siempre hay sospecha de todo gesto de buena voluntad. Si el jefe no lo hace permanentemente, el trabajador ya sabe que éste pretende algo.
- El trabajador está siempre en desventaja frente a un superior. Por eso actúa a la defensiva.
- En todo individuo se dan sentimientos encontrados. Hay sentimientos buenos y malos frente al jefe y frente al trabajo. (p.20)

Es por ello que (Hernández, 2003) define a la colaboración como unas condiciones de tiempo y de contexto que no siempre se producen. También puede suceder que, para crear un contexto real de colaboración, sea necesario pasar por momentos previos en los que nos manejemos en estilos como el de evitación o acomodación.

Desde el punto de vista de (Saad, 2005) plantea que: “En el campo internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se ha preocupado, desde casi los tiempos de su fundación, a la resolución de conflictos de manera pacífica y ordenada“(p.8). Con el tiempo se ha marcado como meta global la de prevenir y resolver conflictos para consolidar la democracia y promover la estabilidad social, económica y política. Incluso el instituto de la Conciliación ha sido considerado peyorativamente por quienes entienden que implica en la mayoría de los

casos, una renuncia encubierta a sus derechos. Esto ha llevado a opinar como razones de conveniencia genera abusos en la necesidad económica del trabajador. De tal modo, sus defensores encuentran un modo dinámico de resolución de conflictos, una buena herramienta para asegurar la paz social en un marco de justicia, objetivo final del orden jurídico. Finalmente se ha dicho que los trabajadores no generan un mal clima o una mala satisfacción, sino que reajustan sus pretensiones a lo que verdaderamente les corresponde.

### **Sentido de pertenencia como identidad del lugar**

El vínculo entre persona-ambiente se lo explica de diversos conceptos, como los más específicos encontramos a la satisfacción y sentido de comunidad. Teniendo en cuenta a (Berroeta, Ramoneda, Rodriguez, Di Masso, & Vidal, 2015) afirmando que: “la identidad del individuo se construye en relación con su entorno físico, al igual que su identidad social se construye en relación con su pertenencia a otras categorías sociales como el sexo, la raza o la clase social” (p.6). Por lo tanto se considerar que la Identidad de lugar es una dimensión del ser, que indica la identidad que tiene el individuo en relación con el entorno físico.

En términos organizacionales encontramos tres aspectos psicológicos fundamentales, el afecto, la cognición y el comportamiento. Se encuentra estructurada por la teoría del apego y puede ser un vínculo positivo, en algunos casos se caracteriza por una experiencia traumática que puede generar sentimientos negativos e incluso aversión hacia el lugar. Como lo exponen los autores (Berroeta, Ramoneda, Rodriguez, Di Masso, & Vidal, 2015) señalando que: “En términos cognitivos, implica la vinculación y construcción de significados con el lugar a través de los procesos de memoria, esquemas” (p.7). La estructura conductual se opera desde el deseo de permanecer cerca del lugar de bienestar. Expresando acciones de mantener proximidad con el lugar laboral, a pesar del esfuerzo asociado o también por la intención de mantener aspectos físicos del lugar en contextos de reconstrucción o desplazamiento.

Un trabajador puede adquirir una identidad laboral mediante la interacción con el medio laboral que lo rodea, siendo uno de los más importantes el que se vincula con el mundo laboral. Hablar de identidad laboral es combinar un espacio común compartido entre los sujetos, actividades laborales, entornos sociales y los departamentos que conforman la organización. De tal manera dichas identidades se definen como la unión de unos modelos profesionales producto de la interacción entre un proceso continuo y procesos relacionales. Desde el punto de vista de (Mórtola, 2006) describe que:

Desde la sociología del trabajo se define la identidad laboral como la idea de un yo y de un nosotros que se construye en los espacios laborales. Un yo y un nosotros enmarcado en experiencias comunes en el interior de la división del trabajo, lo que posibilita la definición de grupos relativamente homogéneos para sí mismos y para los otros grupos laborales y sociales. (p.4)

En trabajadores con ausencia de identidad por una falta de sentido de pertenencia por la organización genera inconformidad. Sin embargo, estas elaboraciones ponen en relación con condiciones objetivas sostenidas en relaciones grupales, familiares e institucionales. Según (Mórtola, 2006) explica que:

Una identidad profesional se vincula estrechamente con la posesión de un repertorio no único ni estático de acciones potencialmente atribuibles a quienes comparten esta hermandad fundada en una comunidad de creencias, conocimientos y sentidos. Es por ello que la identidad laboral viene en función de la acción misma en la medida en que, desde lo que se cree ser, de lo que se supone que los otros esperan y de las resoluciones transitorias con respecto a las contradicciones entre sí mismo y los otros, los individuos comprometen los recursos que disponen para la acción llevada habitualmente adelante en sus espacios laborales. (p.7)

De acuerdo con los autores (García, Carreón, Hernández, Aguilar, & Rosas, 2015) expresan que la perspectiva socio-histórica estudia las dimensiones de pertenencia, categorización, representación e identidad ajustadas a los grupos de referencia. El sentido de pertenencia consiste en un conjunto de motivos que atraigan a los individuos a su lugar de origen, partiendo de estímulos que motiven a un trabajador, por lo tanto las características presentes en los trabajadores como relación a espacios, tiempos y personas, complementan el sentido de pertenencia a un entorno o lugar laboral.

Las primeras investigaciones sobre identidad se establecen como información centrada en la psicología convencional. Como expresa (Pulido, 2012) plantea que en el ámbito laboral por parte de la escuela de relaciones humanas a comienzos del siglo XX, se interesan en investigar la psicológica sobre la identidad de los individuos sobre su lugar, mediante una variedad de estudios que fundamentalmente apunta a resolver el imperativo de la gerencia de conducir a los trabajadores hacia los objetivos de productividad de las organizaciones. De manera generales, todas las investigaciones dentro de la psicología tradicional se han acercado a la identidad laboral en base al sentido de pertenencia y desde ese momento se considera a la identidad como un resultado, ya sea por desempeñar funciones específicas en una organización o por ser miembro de un determinado grupo, eso con el único fin de incrementar su desempeño laboral.

Teniendo en cuenta a (Pulido, 2012) comenta que: “En este ciclo la psicología no ha dejado de producir constantemente la figura de la subjetividad que ahora se conoce como el trabajador sentimental” (p.4). Con el único propósito de insertar en el trabajador un sentido de pertenencia efectivo ante sus funciones a realizar, entre otras características, ser más emocional que racional y su constante búsqueda de satisfacción personal.

## **Obsolescencia de las habilidades**

Determinado como las habilidades que han caído en el desuso por parte del trabajador, la disminución de las habilidades supone una reducción de la competitividad del empleado provocada por la falta de conocimiento sobre nuevos procesos de trabajo como, técnicas y tecnologías implementadas en la organización. De tal forma la obsolescencia en actividades laborales perjudica a la organización, que no podrá ofrecer nueva mercadería y servicios a los clientes y posiblemente perderá su ventaja competitiva, en el caso de un profesional en informática que no se adapta al desarrollo de los procesadores de textos como: tablas, cuadros y dibujos informáticos, presentara dificultades para entregar documentos y su valor se verá reducido y probablemente será despedido. Como plantea (Fernández, 2002) menciona que:

Tradicionalmente, la necesidad de evitar la obsolescencia de las habilidades ha afectado a los trabajadores de puestos técnicos y profesionales como ingeniería y medicina. Sin embargo, como los rápidos cambios tecnológicos afectan a todo el negocio (desde la producción hasta la administración), todos los trabajadores corren el riesgo de quedar obsoletos. (p.11)

Al ser un problema frecuente en las empresas se ha implementado estrategias de contribución, con el fin de solucionar y conservar trabajadores, partiendo de capacitaciones, cursos, seminarios y programas educativos, y así poder mejorar en su trabajo diario, como parte de una filosofía de aprendizaje. Es por ello que (Fernández, 2002) indica que para evitar la obsolescencia se debe:

- Proporcionar la oportunidad de intercambiar información e ideas.
- Asignándoles tareas retadoras al comienzo de su carrera profesional.
- Estableciendo tareas laborales que les reten y requieran el uso de sus habilidades.
- Fijando recompensas por conductas actualizadas (asistir a cursos).

— Permitiendo que asistan a conferencias, se suscriban a revistas profesionales o se matriculen en la universidad, o escuelas técnicas de negocios. (p.13)

### **Flexibilidad en condiciones y horarios laborales**

Es recomendable tener estrategias para enfrentar un conflicto sobre trabajo-familia, donde se proporcione a los empleados flexibilidad de tiempos laborales conjunto con un buen lugar de trabajo. Las organizaciones han implementado jornadas laborales más flexibles pensando en el trabajador, ya que en determinadas épocas de la vida laboral como es la crianza de hijos, los años anteriores a la jubilación, se cuente con el tiempo suficiente para atender necesidades familiares o personales. El poder trabajar en el hogar da flexibilidad de tiempo para atender los distintos requerimientos personales, asuntos familiares y sociales propios de la persona. Como expresa (Fernández, 2002) comenta que:

Los conflictos trabajo-familia pueden disminuir si se incrementa el nivel de control de las personas sobre las exigencias laborales y familiares. Estas condiciones de trabajo proporcionan a los empleados más control sobre su horario laboral, les concede tiempo para atender las exigencias familiares (compras, gestiones, cuidado de los hijos) y evitar las dificultades de los desplazamientos al puesto de trabajo, y reducen la tensión y el absentismo. El trabajo en casa es más viable en profesiones administrativas, liberales, docentes, de negocios, de reparación y de servicios sociales. Las principales dificultades que presentan las condiciones y horarios laborales alternativos son los problemas de comunicación (los trabajadores pueden estar en diferentes lugares y con distintos horarios laborales), la falta de los suministros y el equipamiento necesarios y las interrupciones familiares. El horario flexible permite la asistencia a cursos de reciclaje, así como atender a los hijos pequeños en sus entradas y salidas escolares. (p.10)

## **Pérdida del puesto de trabajo**

Como plantea (Fernández, 2002) considera que: “Las reestructuraciones corporativas, las reducciones de plantilla, las fusiones y las adquisiciones hacen que muchos trabajadores eficientes estén perdiendo sus puestos de trabajo” (p.9). De tal manera cuando una empresa se encuentra en una fuerte crisis económicas, los despidos ayudan a la compañía a sobresalir, así mismo es posible que no se produzcan las reducciones de costes previstas, si alguna organización se ve obligada a reemplazar a los trabajadores despedidos por especialistas más caros, incurre en gastos derivados de la necesidad de formar a los trabajadores que permanecen para cubrir el trabajo de los que han sido despedidos y en su mayoría los negocios deciden reemplazar a los empleados. Otra de las situaciones en las empresas es formar y capacitar a los empleados que mantienen un puesto para que afronten y sean de apoyo como el incremento de cargas y responsabilidades laborales derivadas de la consolidación y la pérdida del trabajo de otros, facilitándoles un futuro en la empresa.

Actualmente las grandes industrias plantean estrategias para evitar despidos, seleccionando a las personas que resultan fundamentales para el negocio y proteger su trabajo excepto en condiciones económicas muy duras. Como plantea (Fernández, 2002) refiere que la manera de disminuir despidos en las organizaciones parte de cambios en las estrategias de plantilla, tales como el uso de horas extra y contratación de trabajadores temporales durante cortos períodos de auge, Incluso si en mente se tiene evitar los despidos hay la posibilidad de transferir a los empleados a otro puesto.

En empresas donde los despidos son inevitables, las organizaciones deben proporcionar servicios de recolocación que ayuden a preparar a los empleados ante la pérdida del trabajo, con el fin de respaldar al trabajador que abandona dicha empresa. Según (Fernández, 2002) menciona los procesos previos de un despido, tales como: “Aviso previo y explicación del despido. Asesoramiento psicológico, financiero y profesional. Evaluación de habilidades e intereses. Servicios de búsqueda de empleo como confección de curriculum y formación para entrevistas” (p.14).



## **La calidad de vida laboral**

Existen definiciones claras sobre la calidad de vida laboral, ya que este concepto se encuentra íntimamente direccionado con diversos temas del ambiente laboral. Por tal motivo, se encuentra una gran variedad de disciplinas, como son enfoques teóricos y áreas de estudio desde las cuales se puede abordar este concepto. Encontrando una serie de definiciones sobre la CVL. Se relaciona factores involucrados a determinar la calidad de vida laboral cómo es la subjetividad y la objetividad, de igual manera se incrementa los antecedentes y consecuentes. Es por ello que (Granados, 2011) para estudiar la CVL menciona cuatro perspectivas complementarias como son:

**Factores antecedentes objetivos:** CVL como realidad de la situación laboral del trabajador: conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador.

**Factores antecedentes subjetivos:** CVL como adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador: recogería todos aquellos procesos de interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afectan asimismo a su bienestar laboral.

**Factores consecuentes objetivos:** CVL como ajuste persona - puesto de trabajo: alude al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar.

**Factores consecuentes subjetivos:** CVL como experiencia subjetiva: se refiere a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador. (p.8)

Partiendo de una definición planteado en dos grandes bloques que dependen de la valoración objetiva o subjetiva en base a la CVL. Desde el punto de vista de (Granados, 2011) menciona que el trabajador considera algunas variables en función a las experiencias, de tal manera que a todo este conjunto más o menos integrado de

variables y dimensiones se los encasilla como CVL: motivación hacia el trabajo; vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal; satisfacción laboral; eficacia y productividad organizacionales, sin dejar de lado y como fundamental se encuentra las condiciones del entorno socioeconómico; bienestar físico, psicológico y social; relaciones interpersonales; interacción del trabajador en el funcionamiento de la organización y en la organización de sus tareas; autonomía y toma de decisiones de los trabajadores sobre sus respectivos puestos de trabajo; desarrollo integral del individuo; estrategias de cambio para conseguir la optimización de la organización; métodos de gerencia de los recursos humanos; condiciones y medio ambiente de trabajo; el trabajador como recurso y no como un costo empresarial / productivo. Teniendo en cuenta estas variables se encontraría una calidad de vida laboral en los individuos y sobre todo beneficiaria a las empresas.

### **Interacciones entre las demandas y los recursos laborales**

Se debe tener en cuenta las demandas y los recursos laborales como procesos separados, pero pueden tener una relación en conjunto. Se establece que las demandas y los recursos laborales interactúan de manera directa a la hora de predecir el bienestar laboral. Es así que su relación se encuentra desde los recursos que proporciona la empresa y eso genera un efecto sobre el bienestar, tanto que es generado en el rendimiento. Según (Bakker & Demerouti, 2013) describen que: “La primera interacción es aquella en la que los recursos amortiguan el impacto de las demandas en el estrés/malestar” (p.7). Acompañado de estudios que han mostrado que los recursos laborales tales como el apoyo social, la autonomía, la retroalimentación sobre el desempeño y las oportunidades de desarrollo pueden reducir el impacto de las demandas en el trabajo, tales como la presión en el trabajo, exigencias emocionales y la falta de colaboración.

Aquellos trabajadores que disponen de todos los recursos ofrecidos por la empresa pueden generar un mejor afrontamiento sobre sus demandas laborales.

Demostrando que un trabajador satisfecho puede fundar un impacto positivo de los recursos laborales como la motivación. Es así que la investigación indica como los recursos laborales cobran mayor importancia y tienen mayor impacto en la motivación cuando las demandas son elevadas. En este sentido (Bakker & Demerouti, 2013) mencionan que:

En un estudio a gran escala en más de 12.000 empleados de diferentes grupos profesionales, encontraron que disfrutar de la tarea y el compromiso con la organización también resulta de combinaciones de distintas demandas y recursos laborales. El disfrute de la tarea y el compromiso organizacional era superior cuando los empleados se enfrentaban a retos y tareas estimulantes y además disponían de recursos como información sobre el rendimiento o buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo. En resumen, la investigación sobre el modelo indica claramente que las demandas y recursos laborales pueden interactuar entre sí y tener un efecto multiplicador sobre el bienestar del trabajador. (p.5)

### **Cultura organizacional**

Algunas organizaciones no comunican su cultura a los trabajadores y con el tiempo se presenta complicaciones laborales por no tener claro este concepto. Por lo cual a la cultura se lo puede definir como los valores compartidos, las creencias y las normas de una organización, básicamente se lo conoce como un proceso de sensibilización a través de la comunicación e interacción, esto depende de cómo se maneja y controla los valores en una empresa. Al respecto (Rodríguez & Romo, 2013) menciona que: “La cultura organizacional es lo que identifica a una organización, lo que promueve entre sus miembros un sentido de pertenencia, al profesar sus mismos valores, creencias, reglas, procedimientos, normas y lenguaje” (p.4). De tal manera que la cultura organizacional es adaptable y es una respuesta al medio en el que se encuentran, su aprendizaje mediante las diferentes situaciones que

se presentan, las organizaciones no tienen decisión sobre el ambiente externo, pero finalmente se adaptan, en si la cultura organizacional actúa como un mecanismo.

Según los autores (Rodríguez & Romo, 2013) afirman que la cultura organizacional, actúa como una herramienta significativo que permite a las organizaciones adaptarse a los constantes cambios que se presentan al exterior de la misma. De igual manera el estudio de la cultura organizacional se estructura por competición, valores y enfoque, en si es utilizado para tipificar la cultura organizacional.

El propósito de una organización es compartir con sus trabajadores las conductas, creencias y valores. De forma que los miembros de una empresa puedan determinar en gran parte su cultura y así establecer un buen clima organizacional, por eso es importante que los trabajadores con experiencia puedan guiar al nuevo personal en la inserción de la cultura en la empresa. Las percepciones en los individuos determinan las creencias, mitos, conductas y valores presentes en una organización y son parte de una cultura organizacional. De acuerdo a ello (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009) mencionan sus elementos sobre CO como:

- **Identidad de los miembros:** si los individuos se identifican más con la organización, su trabajo, su puesto o su disciplina.
- **Énfasis de grupo:** si las actividades se organizan en grupo o si las realizan individuos aislados.
- **Perfil de la decisión:** si la toma de decisiones prioriza las actividades o los recursos humanos.
- **Integración:** si las unidades funcionan en forma coordinada o independiente.
- **Control:** si existe una tendencia hacia una reglamentación excesiva o se orienta hacia el autocontrol.
- **Tolerancia al riesgo:** si se fomenta o no la creatividad, la innovación, la iniciativa y el ímpetu para acometer la realización de las tareas, etcétera.

- **Criterios de recompensa:** si se basan fundamentalmente en el rendimiento o en el favoritismo, la antigüedad u otros factores.
- **Tolerancia al conflicto:** si se fomenta o no el conflicto funcional como elemento del desarrollo organizacional.
- **Perfil de los fines o medios:** si la gerencia prioriza los fines o los medios para llegar a ellos.
- **Enfoque de la organización:** si la gerencia se orienta hacia el mundo exterior o hacia lo interno de la organización. (p.5)

Los problemas frecuentes en la mayoría de los trabajadores se da por una mala adaptan al entorno y la integración interna, determinando a la integración interna como el tipo de adaptación que tiene la organización, empresa u otra entidad para lograr una efectividad en su actividades y una satisfacción con vista a garantizar una adaptación externa adecuada. Según los autores (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009) mencionan dos conceptos diferentes pero a su vez con una relación: La adaptación externa compuesta por un conjunto de elementos que deben colaborar y suscribir el total de los miembros de la organización porque son fundamentales para enfrentarse con éxito el medio que los rodea. Se encuentra constituido por la planificación estratégica, la misión, los objetivos, los medios, los criterios de medida y planes correctivos que se aplican cuando los objetivos no se cumplen. La integración interna forma parte de aspectos vinculados con la relación entre los trabajadores de una organización, tales como: el lenguaje y sus categorías conceptuales, los límites grupales y los criterios para la integración y la exclusión de individuos, las formas de obtener y ejercer el poder, incluyendo la jerarquía, así como el sistema y las vías para recompensar, castigos, actitudes y comportamientos.

### **Valores Organizacionales**

En las empresas los valores organizacionales se encargan de direccionar a los trabajadores sobre un bien común, lo cual está constituido por directrices para su compromiso diario. Es fundamental que una empresa se encuentre sistematizada.

Aquellas empresas que no brindan un interés adecuado sobre los valores organizacionales y su efecto en el logro de los objetivos se puede obtener: fracasos u obstáculos para implantar una estrategia o un programa de mejoramiento, así como también fracasos en la adaptación de los individuos a la organización y falta de compromiso para lograr mayores niveles de productividad y calidad, entre otros. Dicho con palabras de (Velásquez, 2007) plantea que los valores organizacionales encaminado con directrices para la conducta son los que dan a la vida humana tanto individual como social, un sentido y finalidad, de tal manera puede concebirse una vida humana sin ideales, sin una tabla de valores que la apoye.

Recalcando que los valores organizacionales son fuerzas motivadoras para alcanzar los resultados y conductas asumidas por el personal, de igual manera ejerce influencia significativa en el alcance de las metas y en la productividad. Como plantea (Velásquez, 2007) afirma que el interés se centra en examinar la relación de los valores organizacionales con el incremento de productividad, es por eso que aumenta la investigación, al considerar a los valores organizacionales como una condición para lograr buena productividad sin dejar de lado otros métodos y técnicas conocidas.

### **Liderazgo organizacional en relación con el sentido de pertenencia**

La gran competitividad que tienen las empresas en la actualidad ha generado elevadas exigencias hacia sus trabajadores, definiendo a los líderes como una necesidad fundamental y permanente en todas las organizaciones. Recalcando que el proceso del liderazgo se basa en la influencia de líderes sobre seguidores y viceversa, para lograr los objetivos de una empresa a través del cambio y modificación de conductas, mencionando que el liderazgo incluye varias disciplinas como la historia, la psicología, las ciencias políticas y la sociología. Como expresa (García M. , 2015) plantea que el liderazgo se encuentra cuando un individuo persuade a otro para que realice lo que uno quiere en el otro quiere. Lo importante es entender como la influencia social que se ejerce influye a sus seguidores, en términos generales el

liderazgo se define como el esfuerzo que se efectúa para influir en el comportamiento de los demás y así poder exigir los objetivos organizacionales, individuales o grupales.

Según (García M. , 2015) comenta que: “La mayoría de las definiciones de liderazgo comparten la idea de que siempre se puede llegar a influenciar sobre otra persona” (p.4). De esta manera surge la noción del seguidor ya que es fundamental para la eficiencia del líder. Por lo tanto, las definiciones de liderazgo centradas sólo en el líder han sido reestructuradas, estableciendo al liderazgo como un proceso recíproco entre las personas que pertenecen a un grupo o equipo, básicamente se establece de doble vía. Existen otros modelos, teorías o enfoques que han permitido evaluar mejor la función del líder al interior de las empresas. Es así que, el liderazgo forma parte de la influencia sobre cada uno de los procesos organizacionales, así como la influencia que éstos tienen sobre el líder.

### **Razones para la prevención de la salud laboral**

Una de las afectaciones de la salud física y psicológica puede ser el trabajo, como son las condiciones del lugar o del medio. En una empresa si al empleado se lo considera como ser humano y no como un factor de producción, el trabajador generar satisfacciones gracias al lugar donde se encuentra trabajando, lo cual su bienestar y salud dependerán del apoyo y respaldo que reciba, como el bienestar de las personas que lo rodean y desempeñan las mismas actividades. Como lo plantean (Boada & Ficapal, 2012) indicando que las condiciones de la empresa son determinantes para tener salud laboral, por lo cual es importante establecer un buen clima laboral, acompañado de estrategias en la mejora de relaciones interpersonales. En cuanto a las afectaciones de trabajo el número de accidentes, lesiones y enfermedades tanto físicas y psicológicas han dejado secuelas crónicas en las personas. Aquellos individuos que se encuentra afectada por alguna de estas causas se siente limitada de sus capacidades, incluso pueden sentirse marginado por el resto del grupo, sin contar el

daño económico que representaría para su hogar el tener que abandonar su trabajo por un accidente laboral.

Las metas planteadas por las grandes empresas en la actualidad corresponden a la prevención de Riesgos Psicosociales en la mayoría de sus trabajadores. De acuerdo a ello (Monte, 2012) expresa el problema como una situación de riesgos psicosociales donde el individuo no es el origen del daño, al contrario se encuentra en el entorno por un mal diseño organizacional.

### **Justificación**

La presente investigación se enfoca principalmente en determinar la relación directa entre el apoyo social y el nivel de sentido de pertenencia que presenta el personal administrativo y operativo de la empresa Noroccidental.

Específicamente se busca determinar el nivel de apoyo social presente en la organización y de qué manera afecta la salud de los trabajadores, teniendo en cuenta que la importancia de esta investigación es determinar los factores que perjudican a los empleados para generar un correcto respaldo en sus actividades.

A nivel mundial se encuentra varias investigaciones sobre el apoyo social en los trabajadores y cómo afecta emocionalmente su vida por el descuido de grandes empresas, mientras que en Ecuador investigaciones sobre el apoyo social y su relación con el sentido de pertenencia no hay, de ahí parte el interés e iniciativa de realizar una investigación con este tema.

El aporte que realiza la psicología en aspectos de investigación laboral es fundamental, ya que se enfoca en el bienestar del individuo y de igual manera brinda ayuda para poder sobrellevar las afectaciones del trabajo, sin dejar que perjudique su vida laboral, personal, familiar y social.



## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el apoyo social y el sentido de pertenencia en los trabajadores del grupo Noroccidental de la ciudad de Quito en el año 2018

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los niveles de apoyo social de los trabajadores del grupo Noroccidental.
- Determinar la percepción de sentido de pertenencia que presentan los trabajadores del grupo Noroccidental.
- Proponer estrategias de solución en el personal administrativo y operativo con el propósito de incrementar el apoyo social de los trabajadores.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Diseño del trabajo**

El diseño del presente proyecto es de tipo cuantitativo de alcance correlacional de corte transversal, no experimental.

#### **Investigación Correlacional**

Este estudio se realiza para poder determinar en qué medida se relacionan dos o más variables entre sí y de qué manera una influye en la otra.

El propósito de este tipo de investigación parte en identificar como se puede comportar un concepto o variable en base al comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Básicamente si presentamos dos variables correlacionadas significa que una varía cuando la otra también lo hace, tanto que su correlación puede ser positiva o negativa.

#### **Investigación Transversal**

Dicha investigación nos permite adquirir datos en un momento específico, es decir, en un tiempo determinado, con el único propósito de poder describir las variables e incidencias.

#### **Investigación de campo**

En este tipo de investigación se puede desarrollar un trabajo con el medio laboral directo, donde se obtendrá los datos suficientes para poder ejecutar la investigación.

### Área de estudio

La presente investigación fue elaborada en base al campo de la Psicología Organizacional.

### Enfoque

El enfoque de la presente investigación es de tipo cuantitativo, basándose de los análisis estadísticos obtenidos.

### Población y muestra

Los sujetos objeto de estudio laboran en la empresa “Grupo Noroccidental”, lo cual para el desarrollo de ésta investigación participaron 125 personas de las cuales se obtuvo una muestra de 105 trabajadores para su investigación, las mismas ocupan posiciones de nivel administrativo y operativo, siendo 81 de sexo masculino y 24 de sexo femenino, comprendidas entre las edades de 20 a 69 años. Los sujetos de estudio poseen una educación de nivel primaria, secundaria, tecnología y universitaria. Para fines de esta investigación se utilizó el muestreo aleatorio simple. Esta muestra se tomó de acuerdo al cálculo de la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

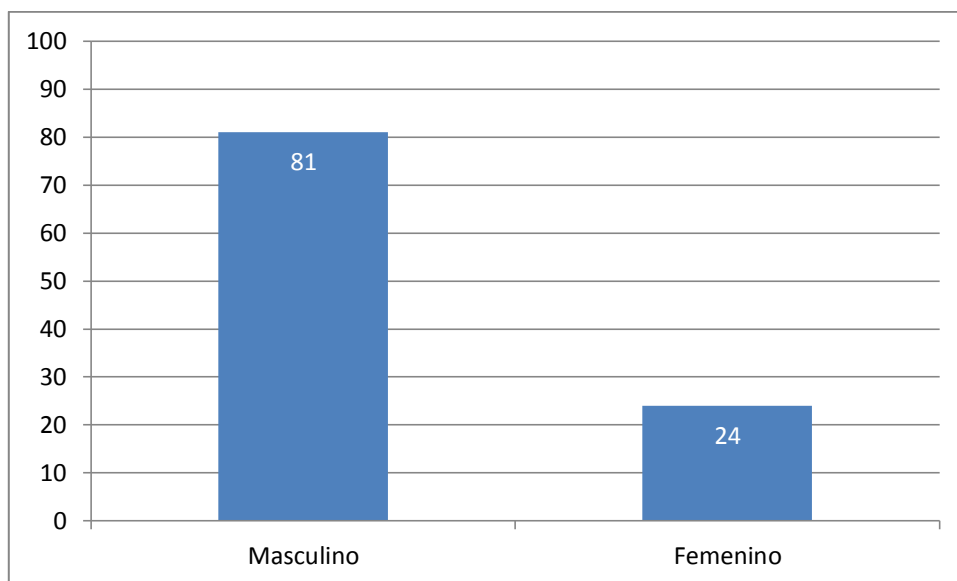
### Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	81	77,2	77,2
	Femenino	24	22,8	100,0
	Total	105	100,0	

**Tabla N°1:** Frecuencias de género

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Investigador



**Grafico N° 2:** Frecuencias de género

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Investigador

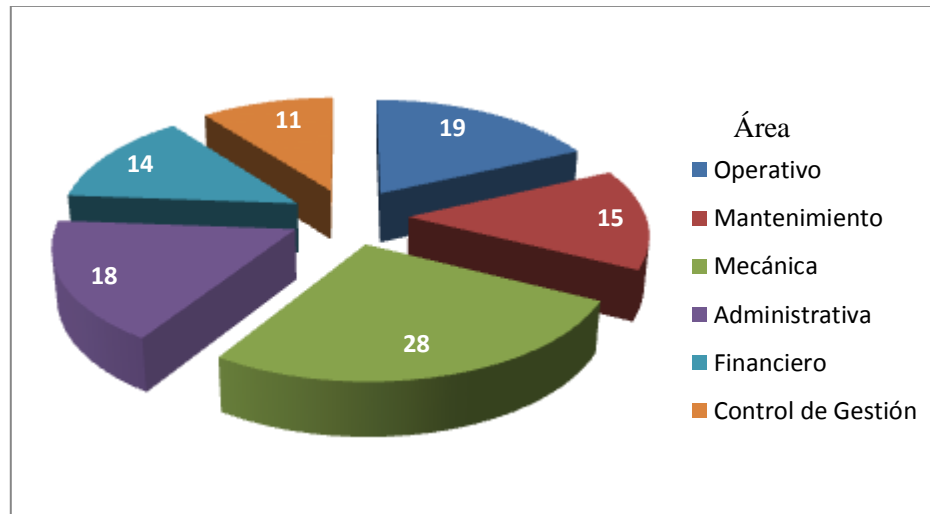
La muestra total consta de 105 personas de las cuales 81 son de sexo masculino (77,1 %) y 24 de sexo femenino (22,9%)

		<b>Área</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Operativo	19	18,1	18,1	18,1
	Mantenimiento	15	14,3	14,3	32,4
	Mecánica	28	26,7	26,7	59,1
	Administrativa	18	17,1	17,1	76,2
	Financiero	14	13,3	13,3	89,5
	Control de Gestión	11	10,5	10,5	100
	Total	105	100,0	100,0	

**Tabla N°2:** Frecuencias de área de trabajo

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Investigador



**Gráfico N°3:** Frecuencias de área de trabajo

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Investigador

En base a los resultados de la tabla N°2 se presenta las 6 diferentes áreas donde se aplicó los instrumentos de investigación, de acuerdo al apoyo social y sentido de pertenencia. En su mayoría los trabajadores se encuentran en el área de mecánica lo cual presentan el 26,7% de la población total, seguida del área operativa con un 18,1%, el área administrativa con un 17,1%, el área de mantenimiento con un 14,3%, el área financiera con un 13,3% y finalmente el área de control de gestión con un 10,5%.

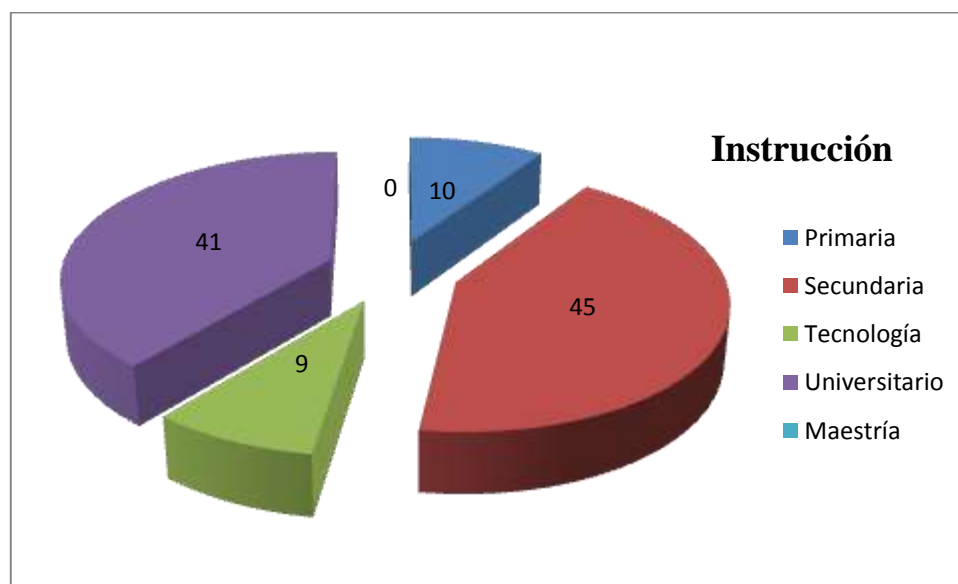
### Instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Primaria	10	9,5	9,5
	Secundaria	45	42,9	52,4
Válidos	Tecnología	9	8,6	61,0
	Universitario	41	39,0	100
	Maestría	0	0,0	0,0

**Tabla N°3:** Frecuencias de nivel de instrucción

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Investigador



**Gráfico N° 4:** Frecuencias de nivel de instrucción

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Investigador

En la tabla N°3 se observa los niveles de instrucción que presentan los trabajadores de la empresa donde se realizó la investigación. Reflejando que el 42,9%

se encuentra en un segundo nivel de instrucción, seguido con el 39,0% en instrucción universitaria, un 9,5% y un 8,6% correspondiente al primer nivel y nivel tecnológico, por último tenemos un 0,0% conveniente al nivel de maestría.

### **Instrumentos de investigación**

**Información demográfica:** Este apartado recopila información relevante del sujeto a ser evaluado mediante el instrumento, lo cual incluye;

- a. Edad
- b. Sexo
- c. Estado Civil
- d. Escolaridad
- e. Departamento
- f. Tiempo de laborar en la empresa

**El instrumento para la primera variable:** Para medir el apoyo social se utilizó el cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO – ISTAS 21. Según (Candia, Pérez, & González , 2016) En general el instrumento permite detectar y medir los factores, características o dimensiones de riesgos de tipo psicosocial laboral, de tal manera es una herramienta adecuada para estudiar el apoyo social correspondiente a trabajadores que experimentan dicho factor en una organización.

En el proceso de estandarización y validación del instrumento significó un largo y riguroso transcurso, que finalmente dio como resultado un cuestionario válido, confiable y estandarizado de Chile. Como lo expresa (Candia, Pérez, & González , 2016) su trabajo no se centró solo en traducir o adaptar al lenguaje español, sino que señaló que sus propiedades psicométricas eran adecuadas para alcanzar el objeto que se desea medir. Es importante tener claro que el instrumento y el método de aplicación se encamina a la prevención de los riesgos y no a la determinación del origen.

Al ser un instrumento amplio se puede identificar factores de riesgos que pueden impactar la salud de los trabajadores. Según (Candia, Pérez, & González , 2016) su aplicación ayuda a medir riesgos en diversas áreas o dimensiones. El cuestionario permite la identificación y focalización de las dificultades presentes en el trabajo y el posterior diseño de las mejores estrategias de intervención.

**Cuestionario:** El instrumento consta de 91 preguntas estas distribuidas en 20 sub dimensiones de riesgo y divididas en 5 grupos de dimensiones psicosociales, todas las preguntas tienen respuestas en una escala de tipo Likert con puntuación de 0 a 4, donde el mayor puntaje indica mayor riesgo. Lo cual ésta investigación se enfoca en la dimensión del apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, constituida por 26 preguntas, el mismo que se divide en estas sub dimensiones:

	Bajo	Medio	Alto
<b>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</b>	<b>0 – 19,25</b>	<b>19,26 – 32,58</b>	<b>32,59 - 100</b>
Claridad de Rol	0	0,01 – 18,74	18,75 - 100
Conflicto de Rol	0 – 14,99	15,00 – 35,00	35,01 - 100
Calidad de Liderazgo	0 – 20,82	20,83 – 41,67	41,68 - 100
Calidad de la Relación con Superiores	0 – 19,99	20,00 – 35,00	35,01- 100
Calidad de la Relación con Compañeros de trabajo	0 – 12,49	12,50 – 29,77	29,78 - 100

**Tabla N° 4:** Sub-dimensiones del test Ista 21

**Cálculo:** Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

**Obtener el puntaje porcentual por subdimensión:** De los puntajes obtenidos por cada trabajador se suman por subdimensión. El resultado se divide por el máximo de puntos de esa subdimensión y se multiplica por 100.



$$Ptje\ porcentual\ subdimension\ del\ trabajador = \frac{\sum Ptje\ preguntas\ subdimension}{Máximo\ de\ ptje\ subdimension} \times 100$$

**Calcular puntaje porcentual de la Dimensión:** Para obtener el puntaje porcentual de una Dimensión se calcula promediando los puntajes porcentuales de cada una de las sub-dimensiones que conforman esa Dimensión.

$$Ptje\ porcentual\ dimensión\ del\ trabajador = \frac{\sum Ptje\ porcentuales\ subdimensiones}{Número\ de\ subdimensiones}$$

**Instrumento para la segunda variable:** Se utilizó un cuestionario auto aplicable para medir los niveles de sentido de pertenencia elaborado por (Herrera, 2012) estructurándolo en base a la escala de Likert conocida como evaluación sumativa. En este tipo de escala se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con puntuaciones para el análisis de resultados con base en un rango establecido.

El presente instrumento que se utilizó para esta investigación consta de 25 preguntas, ubicado dentro de la encuesta de manera aleatoria con el propósito de incrementar el nivel de confiabilidad. De tal manera, están clasificados en tres indicadores relacionados con el sentido de pertenencia.

Los tres factores que conforman el cuestionario son:

- **Compromiso:** Es una obligación o una palabra ya dada. Es una promesa o una declaración de principios establecidos por una persona.

Ítems: 1, 4, 6, 7, 12, 14, 15, 20, 22 y 23

- **Identificación:** Pertenece al orgullo, entrega, liderazgo, reconocimiento, valentía y constancia que un empleado siente por su organización.

Ítems: 2, 5, 8, 9, 13, 17, 18, 21 y 25

- **Motivación:** Se refiere a la energía, esfuerzo, satisfacción e impulso con que el trabajador realiza sus actividades en la empresa.

Ítems: 3, 10, 11, 16, 19 y 24

Cada uno presenta cuatro alternativas de respuesta con una valoración predeterminada, de los cuales los sujetos de estudio debieron seleccionar solamente una, esta alternativa debe ser la que más se adecue al escenario actual que se está viviendo dentro de la organización.

Se presenta cuatro alternativas de respuestas con valores determinantes para cada una, el mismo que los sujetos a investigar deben seleccionar una sola, dicha respuesta debe ser la que más se identifique al escenario que está viviendo el trabajador dentro de la empresa.

La interpretación se clasifica mediante la siguiente escala:

- Totalmente de acuerdo – 4 puntos
- De acuerdo – 3 puntos
- En desacuerdo – 2 puntos
- Totalmente en desacuerdo – 1 punto

<b>Nivel</b>	<b>Punteo</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	<b>25-50</b>	Sentido de pertenencia BAJO
<b>2</b>	<b>51-75</b>	Sentido de pertenencia MEDIO
<b>3</b>	<b>76-100</b>	Sentido de pertenencia ALTO

**Tabla N° 5:** Sub-dimensiones del cuestionario Sentido de Pertenencia

### **Procedimientos para obtención y análisis de datos**

Se llevó a cabo el siguiente procedimiento: Se investigó detalladamente bibliografía relacionada con la investigación, es así que se identificó los instrumentos

específicos que midieran con exactitud dichas variables. Posteriormente se añadieron los datos sociodemográficos que se requería para complementar la investigación, inmediatamente se imprimió y fue evaluado por el profesional encargado de guiar el trabajo de titulación, quien aprobó y autorizó su aplicación.

### **Actividades**

Para la ejecución de esta investigación se llevó a cabo un proceso estructurado de actividades establecidas por la universidad

**Elaboración del proyecto de tesis:** La realización de este trabajo inicio con la formulación de un esquema investigativo, posteriormente de manera formal se solicitó y presento el tema al director de carrera para su aprobación.

**Construcción del marco teórico:** Partiendo de una revisión bibliográfica se da inicio a investigar sobre las variables de apoyo social y sentido de pertenencia.

**Aplicación de las evaluaciones para medir las variables:** Después de haber examinado varios reactivos, se llegó a la conclusión que se va a utilizar el test Ista 21 y el cuestionario Sentido de Pertenencia.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

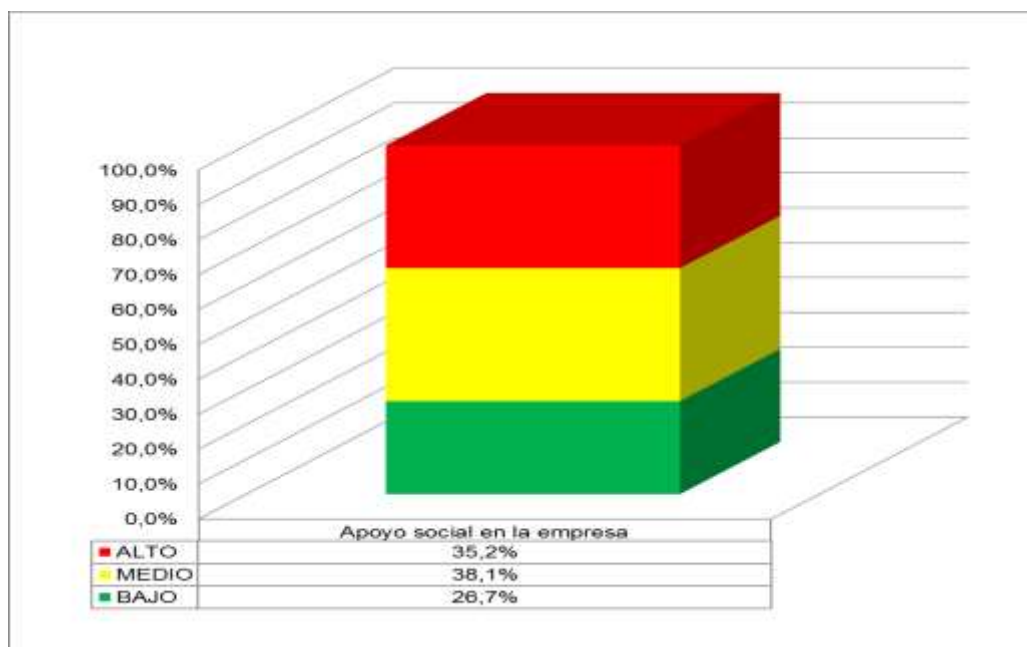
En el presente trabajo de investigación se aplicó el instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales Suseso – Ista 21 y el cuestionario Sentido de Pertenecía, la información se procesó en dos bases de datos: SPSS y EXCEL.

En el programa de SPSS se aplicó una correlación de Pearson, mientras que en Excel se realizaron las diferentes gráficas.

**En relación al test ISTAS21:**

#### Resultados de Prevalencia en la dimensión de Apoyo Social

NIVELES	N° PERSONAS	PORCENTAJE
BAJO	28	26,7%
MEDIO	40	38,1%
ALTO	37	35,2%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100,00%</b>



**Tabla N° 6 y Gráfico N° 5.- Resultados de Prevalencia en la dimensión de Apoyo Social**

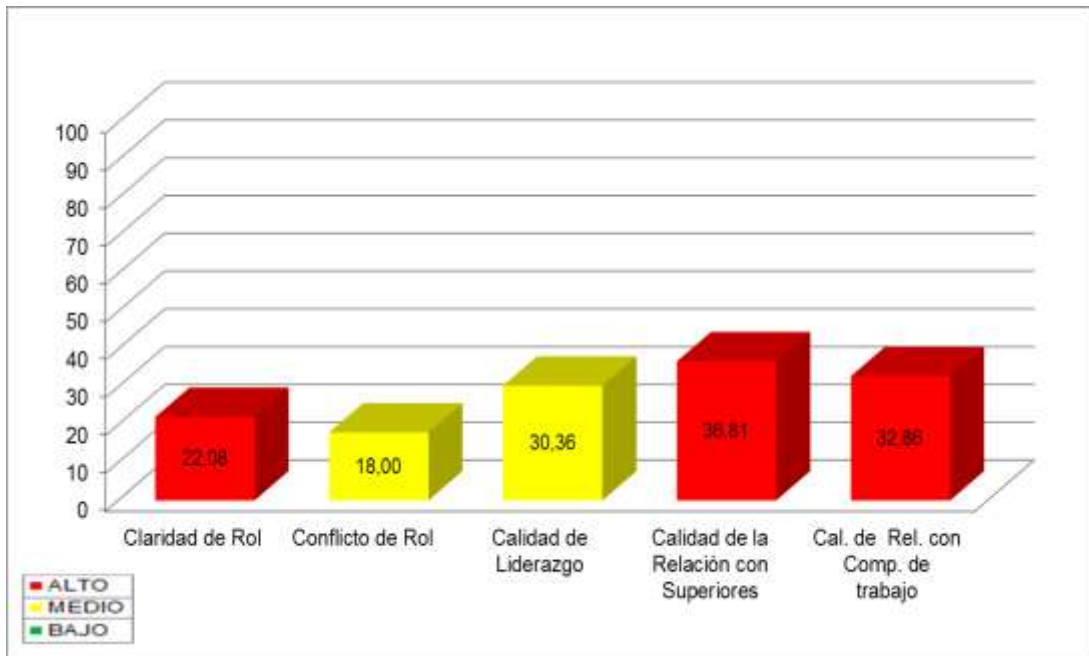
**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Investigador

**Análisis e Interpretación**

En la presente tabla y gráfico se determinan los diferentes niveles de apoyo social presentes en la empresa, reflejando un nivel medio en apoyo social con un 38,1%, seguido de un alto nivel con un 35,2% y finalmente un bajo nivel con un 26,7%

**Sub-dimensiones del Apoyo Social**



**Tabla N° 7.- Sub-dimensiones del Apoyo Social**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Investigador

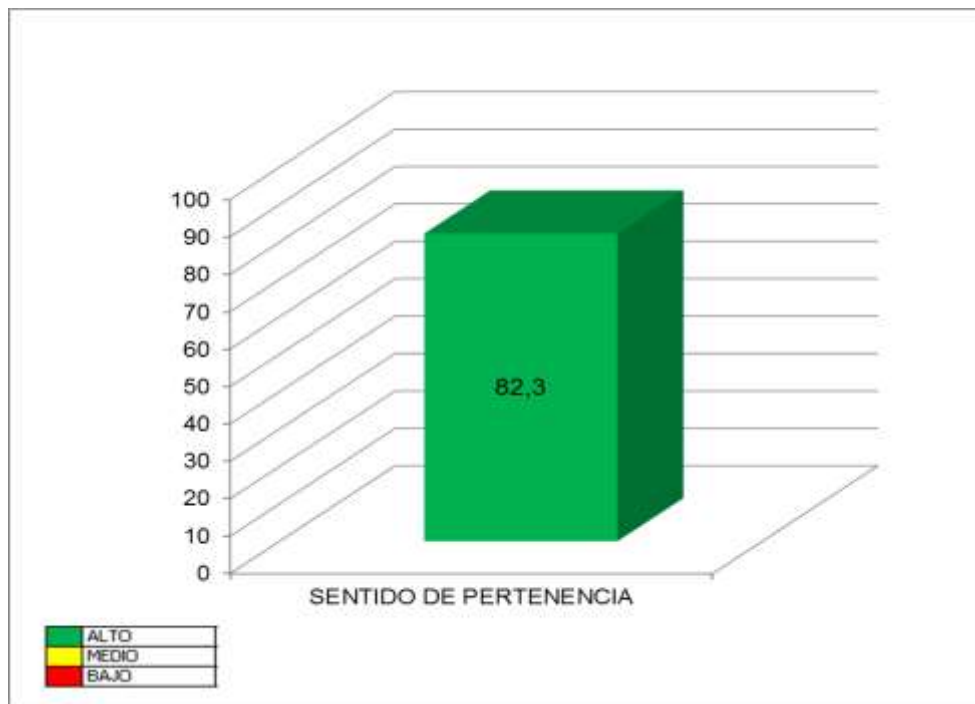
### Análisis e Interpretación

Como datos adicionales se presentan los resultados obtenidos de cada sub-dimensión siendo parte de la dimensión Apoyo Social. Alcanzando un nivel alto en claridad de rol, Claridad de la relación con superiores y Calidad de relación con compañeros de trabajo expresando los valores de 22.08, 36.81 y 32.86, mientras que en un nivel medio encontramos al Conflicto de Rol y Calidad de liderazgo con valores de 18.00 y un 30.36.

**En relación al Test de Sentido de pertenencia:**

**Resultados de Prevalencia en la dimensión de sentido de pertenencia**

COMPROMISO	33,84
IDENTIFICACIÓN	29,30
MOTIVACIÓN	19,18
<b>T. SEN PERT</b>	<b>82,32</b>



**Tabla N° 8 y Gráfico N° 6.-** Resultados de Prevalencia en la dimensión de sentido de pertenencia

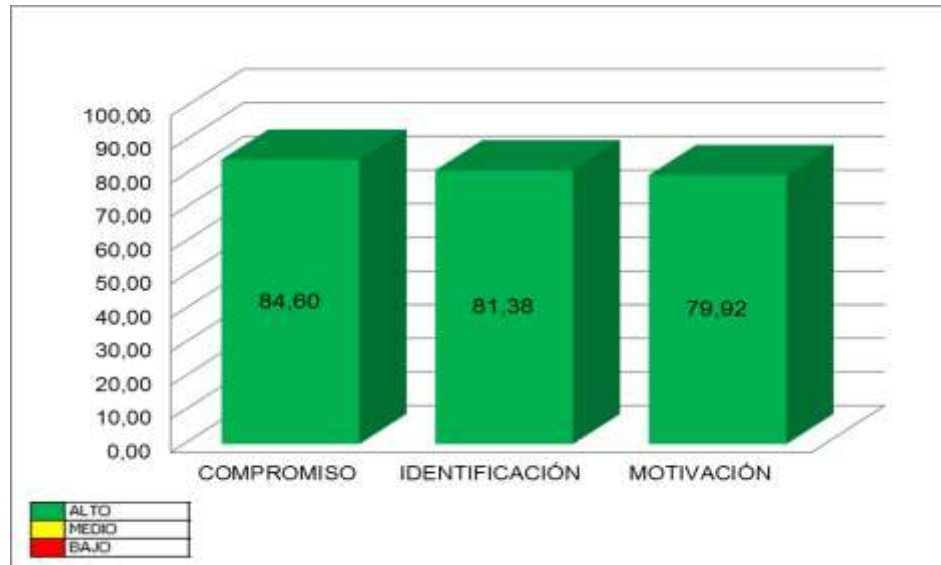
**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Investigador

### **Análisis e Interpretación**

La presente tabla y gráfico demuestra que el sentido de pertenencia de acuerdo a todos los trabajadores de la empresa se encuentra en un nivel alto con un valor de 82,3.

### **Sub-dimensiones del sentido de pertenencia**



**Gráfico N° 7:** Sub-dimensiones del sentido de pertenencia

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Investigador

### **Análisis e Interpretación**

Como datos adicionales se presentan los resultados obtenidos de cada sub-dimensión, siendo parte de la dimensión Sentido de Pertenencia. Los mismos que indican niveles altos en Compromiso con un valor de 84,60, en Identificación con un valor de 81,38 y finalmente en Motivación con un valor de 79,92.

## Estadísticos Descriptivos

**Tabla N° 9:** Correlación entre variables

	Media	Desviación estándar	N
Apoyo Social	2,07	,79294	105
Sentido De Pertenencia	2,80	,40192	105

**Tabla N° 9:** Correlación entre variables

**Fuente:** SPSS

**Elaborado por:** Investigador

### Análisis e Interpretación

En este cuadro se encuentra reflejado el promedio de la categoría del Test Instas21 para apoyo social, el cuál es 2,07, puntaje que representa un nivel de riesgo psicosocial medio y presenta una desviación estándar de 0,79. En relación al Test de Sentido de Pertenencia la media es 2,8, puntaje que representa un nivel medio de sentido de pertenencia y presenta una desviación estándar de 0,40.

### Prueba estadística: coeficiente de correlación de Pearson

Tomando en cuenta nuestras variables que son:

V1: Apoyo Social

V2: Sentido de Pertenencia

Y teniendo presente las siguientes hipótesis:

Ho: No hay relación entre el apoyo social y el sentido de pertenencia

H1: Existe una relación entre el apoyo social y el sentido de pertenencia



En base al análisis estadístico de la correlación bivariada del coeficiente de correlación de Pearson, se obtiene los siguientes resultados:

**Tabla N° 10:** Correlación de Pearson entre Apoyo Social y Sentido de Pertenencia

		Apoyo Social	Sentido De Pertenencia
Apoyo Social	Correlación de Pearson	1	-,284**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	105	105
Sentido De Pertenencia	Correlación de Pearson	-,284**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	105	105

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Tabla N° 10:** Correlación de Pearson entre Apoyo Social y Sentido de Pertenencia

**Fuente:** SPSS

**Elaborado por:** Investigador

### **Análisis e Interpretación**

Para analizar dichos resultados se debe tener presente las reglas de decisión, que son las siguientes:

Si el valor p es  $\leq 0.05$  o  $0.01$  se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis Nula)

Si el valor p es  $\geq 0.05$  o  $0.01$  no se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis Nula)

Se tiene una significancia de valor p de 0.003, siendo menor a 0.01 como nivel de significancia, y con un 99% de confianza, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: Si existe una relación entre el apoyo social y el sentido de pertenencia en los trabajadores de Grupo Noroccidental.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

- Se puede evidenciar que a un mayor nivel de apoyo social mayor es el nivel de sentido de pertenencia en los trabajadores, lo que comprueba la hipótesis establecida en un principio en relación del apoyo social y el nivel de sentido de pertenencia en la empresa Noroccidental.
- Mediante el reactivo aplicado para establecer el nivel de sentido de pertenencia que presentan los trabajadores de la empresa Noroccidental logró determinar un alto nivel del mismo, lo cual significa que los trabajadores tienen presente el apoyo social por parte de la empresa para que se genere un mayor nivel de sentido de pertenencia.
- En base a los resultados obtenidos sobre el reactivo sentido de pertenencia se puede mencionar que el compromiso, identificación y motivación reflejan seguridad, siendo favorables por parte de los trabajadores hacia la empresa.
- Se ha comprobado que el apoyo social por parte de la empresa hacia los trabajadores crea lazos afectivos, ayudando a disminuir el estrés laboral y efectos tanto en la salud mental y física. De esta manera cada trabajador al sentirse valorado, necesitado y aceptado por otras personas genera un sentido de pertenencia hacia la empresa, teniendo en cuenta que las personas en la actualidad buscan empresas que generen un valor más alto en el apoyo afectivo que en el trabajo asalariado.

## **RECOMENDACIONES**

- Implementar acciones enfocados en el apoyo social donde se genere un mayor interés de inclusión entre los trabajadores, promoviendo el respaldo y buena comunicación, esto ayudara a tener un buen desenvolvimiento en los diferentes puestos de trabajo.
- Realizar investigaciones continuamente para determinar los niveles de sentido de pertenencia de los trabajadores dentro de cada departamento, esto con el fin de tener un conocimiento amplio de sus inconformidades, darle seguimiento y buscar mejoras para lograr un sentido de pertenencia esperado en sus colaboradores.
- Prestar atención adecuada en el desempeño de los trabajadores con el propósito de incrementen y mantengan una buena satisfacción laboral, tales como capacitaciones, reconocimientos, trabajo en equipos e incentivos adicionales, ya que así se puede incrementar el apoyo social y de igual manera el sentido de pertenencia a la empresa.
- Desarrollar talleres dirigidos al personal administrativo y operativo para mejorar el apoyo social e incrementar el sentido de pertenencia a la empresa.

## **DISCUSIÓN**

Al revisar información bibliográfica sobre temas de investigación relacionados al apoyo social y el sentido de pertenencia en el Ecuador no se encontró muchas referencias en relación directa, sin embargo existen investigaciones que se asemejan a las variables por separado. Siendo un limitante para comparar los resultados obtenidos de esta investigación con otros estudios realizados.

(Pérez & Alcover, 2011) En una investigación acerca del apoyo organizacional y la permanencia en el puesto de trabajo de un grupo de trabajadores en el país de España, se encontró que el apoyo del supervisor y de los compañeros de trabajo se encuentran en un alto nivel de satisfacción laboral, lo que afirma una disminución al abandono, lo cual se encuentra en una relación con los resultados de

nuestra investigación ya que a un mayor apoyo social por la empresa disminuya el interés de abandono laboral y genera un mayor compromiso.

Cabe recalcar que independientemente de los resultados conseguidos se puede generar inconformidad por algunos trabajadores aun así la organización brinde un correcto apoyo social, partiendo del hecho que somos seres humanos y los niveles de conformidad varían a pesar de ofrecer el mismo apoyo, para unos puede ser suficiente mientras que para otros es escaso.

Según (Cervantes, 2011) de acuerdo a una investigación realizada en la empresa Grünenthal Ecuatoriana de la ciudad de Quito de la Universidad Católica del Ecuador Facultad de Psicología, concluyó que los factores psicosociales en base al apoyo social fueron favorables con un 63,2% de los trabajadores, afirmando que los trabajadores reciben información necesaria para ejecutar su trabajo y principalmente colaboración de sus compañeros.

Los resultados obtenidos en esta investigación indican un mayor nivel de apoyo social en el área operativa, ya que la mayor parte de trabajadores tiene claro el margen de autonomía y responsabilidad de sus labores. En cuanto al desarrollo de tareas el recibir información adecuada facilita a los trabajadores realizar su trabajo, sobre todo cuando sus compañeros proporcionan apoyo cuando los demás lo requieran.

(Alulema & Orbe, 2015). En una investigación realizada en el Hospital IESS Carlos Andrade Marín y el Hospital de Especialidades de la Fuerzas Armadas de la ciudad de Quito de la Universidad Católica del Ecuador, considera que en un nivel institucional las variables que pueden estar relacionadas al desarrollo de ansiedad, depresión es el estrés laboral y la falta de apoyo social percibido por la institución.

Al igual que en la presente investigación existe una relación ya que al tener un limitado apoyo social hacia los trabajadores de la empresa se genera afectaciones psicológicas, el mismo que perjudica su desempeño y productividad laboral.

Según (Villacís, 2014) en su investigación realizada en una entidad pública del Ecuador que controla la actividad aeronáutica civil, determina que en la institución hay un personal con sentido de pertenencia hacia la empresa, tanto los trabajadores de rango superior como los subordinados interactúan entre sí para alcanzar objetivos de la organización, determinando que el sentido de pertenencia parte del clima laboral que brinda la empresa hacia sus colaboradores, donde los trabajadores se sienten parte de la misma y logran contribuir de mejor manera a la empresa.

En la presente investigación existe una relación de intercambio ya que al brindar bienestar a los trabajadores por parte de la organización los mismos generan un sentido de pertenencia y compromiso a la empresa.

## **CAPITULO VI**

### **LA PROPUESTA**

#### **TEMA**

Desarrollar talleres donde se implemente estrategias de apoyo, comunicación y buen trato entre los trabajadores, con el fin de incrementar el sentido de pertenencia hacia la empresa Noroccidental.

#### **OBJETIVOS**

##### **GENERAL**

Aportar a los trabajadores de la empresa información direccionada en estrategias para desarrollar un apoyo social y así aumentar el sentido de pertenencia.

##### **ESPECÍFICOS**

1. Establecer talleres prácticos que aporten información relevante para mejorar el apoyo social de la empresa.
2. Proponer métodos adecuados que generen un mayor sentido de pertenencia entre los colaboradores.
3. Generar un cronograma de actividades donde se pueda evidenciar el profesionalismo en el servicio.

#### **JUSTIFICACIÓN**

Esta propuesta tiene como objetivo principal incrementar en los trabajadores de la organización el apoyo social apoyado de estrategias para un correcto control del mismo, partiendo de otras investigaciones donde se indica intervenciones breves con

el fin de evitar un incremento de afectaciones tanto en el aspecto psicológico, físico y social.

De acuerdo con (López & Campos, 2002) menciona que es importante intervenir con programas apropiados para mejorar el apoyo social en la empresa, temiendo que al ser identificados dichos factores y no actuar oportunamente generará desestabilización en el resto de trabajadores.

De tal manera es importante presentar estrategias que ayuden a los colaboradores a manejar sus relaciones de apoyo y mantener una buena comunicación entre todos los trabajadores de la empresa.

Dentro de la empresa Noroccidental el nivel de apoyo social es medio, sabiendo que algunos trabajadores no se sienten respaldados al realizar sus actividades laborales. Es por ello, la importancia de dichas propuestas dirigidas hacia los trabajadores y en beneficio de la organización.

Como lo indica (Quijano, Magaña, & Pérez, 2011) que el propósito de un empleado es ser parte de una empresa bien constituida que le permita bienestar tanto para él como para su familia, de ahí surge el sentido de pertenencia a una institución, a mayor respaldo mayor pertenencia.

Principalmente se busca un beneficio para la empresa Noroccidental ya que al aplicar dichas propuestas la organización mejorara de manera rápida y eficaz el apoyo social, tanto que los trabajadores desarrollaran un mayor sentido de pertenencia evitando factores de malestar en el ámbito laboral.

### **Propósito del programa**

La importancia del programa radica en el aporte de información necesaria para aumentar al apoyo social entre los trabajadores, mediante estrategias que ayuden a mejorar su bienestar y pertenencia con la empresa.

### **Responsabilidades del capacitador**

- Dominio de los temas a tratar
- Manejar con profesionalismo cada uno de los talleres

- Promover el dialogo entre los trabajadores
- Generar empatía con los participantes
- Cerciorarse de que la información este clara para cada uno de los trabajadores
- Realizar evaluaciones sobre lo aprendido

### **ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA**

La propuesta se basa en incrementar los niveles de apoyo social y sentido de pertenencia en los trabajadores por medio de talleres prácticos, los mismos que son de gran facilidad y no requieren mucho tiempo.

Dicha propuesta está constituida por 3 talleres tanto para el personal administrativo como operativo por separado, el cual están estructuradas por diversas actividades, estas son:

**Tabla N° 11.- Planificación de los Talleres**

<b>Temas de cada taller</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Participantes</b>	<b>Evaluación</b>
1._Introducción y socialización de los temas a impartir. 2._Métodos, estrategias para incrementar el Apoyo Social y Sentido de Pertenencia. 3._ Ejercicios prácticos sobre el manejo del Apoyo Social	-Proyector -Laptop -Parlantes -Diapositivas -Pizarra -Marcadores	Cada taller dura 60 minutos	Se impartirá 2 talleres por semana	Todos los trabajadores de la empresa Noroccidental	Se medirá de acuerdo al sentido de pertenencia



## TALLER N° 1

### TEMA: Introducción y socialización de los temas a impartir.

En el presente taller se presentara los objetivos a los cuales se pretende llegar con los temas a tratar, se expondrá definiciones sobre el apoyo social en las empresas, posterior de su presentacion se socializara entre los participantes quienes podrán dar sus opiniones, criterios y puestos de vista, finalmente se hará un cierre con dinámicas de integración.

**Tabla N° 12.- Actividades de Introducción y socialización**

Contenido	Actividades	Tiempo	Recursos	Evaluación
Introducción	1._Presentación del desarrollo con los temas a tratar	15 minutos	-Proyector -Laptop -Recursos Humanos	Preguntas y colaboración de los trabajadores
Definiciones de Apoyo Social	2._Definiciones teóricas sobre el Apoyo Social(respaldo, colaboración, causas, síntomas y prevención)	20 minutos	-Proyector -Laptop -Diapositivas -Parlantes	Colaboración de los trabajadores
Socialización acerca de Apoyo Social	3._Participación del contenido y Retroalimentación	25 minutos	-Proyector -Laptop -Diapositivas -Recursos Humanos -Hojas -Lápices	Participación de los trabajadores

**Actividad 1.-**

Presentación del desarrollo con los temas a tratar

**Objetivo:**

Establecer un espacio de integración, organización y comunicación donde los trabajadores de la empresa Noroccidental puedan sentirse a gusto en el proceso de aprendizaje.

**Tiempo:**

15 minutos

**Materiales:**

- Proyector
- Laptop
- Recursos humanos

**Desarrollo:**

Realizar una presentación tanto del capacitador como de los trabajadores indicando los siguientes datos

- Nombre
- Apellido
- Tiempo que trabaja en la empresa
- Hobby

Esto con el fin de romper el hielo y generar un ambiente relajado. Dar indicaciones generales de los talleres a impartir, aportando definiciones básicas y sencillas con el fin de generar intrigas en los participantes.

Explicar brevemente la importancia de una buena comunicación, respaldo y compromiso entre compañeros de trabajo.

Posteriormente realizar grupos de trabajo para la siguiente actividad:

- 1.\_ Elegir un líder de grupo
- 2.\_ Los integrantes del grupo presentaran a su líder ante los otros grupos
- 3.\_ Cada grupo debe Socializar los temas expuestos

4.\_ Finalmente cada líder debe delegar quien de su grupo dará un resumen de lo socializado.

### **Actividad 2.-**

Definiciones teóricas sobre el Apoyo Social (respaldo, colaboración, causas, síntomas y prevención)

#### **Objetivo:**

Impartir definiciones teóricas sobre el apoyo social en trabajadores de una organización, con el propósito de mejorar el ambiente y desempeño laboral.

#### **Tiempo:**

20 minutos

#### **Materiales:**

- Proyector
- Laptop
- Diapositivas
- Parlantes

#### **Desarrollo:**

Se iniciará con los conceptos básicos de apoyo social.

Como lo indican los autores (Jiménez, Jara, & Miranda, 2012) señalando que el apoyo social entre compañeros de trabajo es un factor determinante que funciona como amortiguador a diversos síndromes, el mismo parte de recursos materiales y emocionales propias de los colaboradores.

De tal manera es importante trabajar en las causas, síntomas y los distintos métodos de prevención para lograr un mayor respaldo, apoyo y colaboración entre compañeros de trabajo

Finalmente lograr que los trabajadores tomen reflexión del tema impartido y a su vez puedan difundir dicha información a sus colaboradores.

### **Actividad 3.-**

Participación del contenido y Retroalimentación

#### **Objetivo:**

Fortalecer los conocimientos adquiridos en el taller y resolver inquietudes con el fin de consolidar su aprendizaje.

#### **Tiempo:**

25 minutos

#### **Materiales:**

- Proyector
- Laptop
- Diapositivas
- Recursos Humanos
- Hojas
- Lápices

#### **Desarrollo:**

En los grupos establecidos se deberá llenar un cuestionario realizado por el capacitador, posterior al mismo se revisara y realizara un refuerzo de algunas preguntas que hayan presentado dificultad.

Como cierre del taller cada trabajador tendrá que escribir en una hoja de papel bond una conclusión a la que llego y un compromiso personal para mejorar el apoyo social en la empresa.

Al culminar las actividades del taller se agradecerá a los trabajadores por el tiempo y atención brindada.

## TALLER N° 2

### **TEMA: Métodos, estrategias para incrementar el Apoyo Social y Sentido de Pertenencia.**

Se impartirá estrategias a todos los colaboradores de la empresa, con el objetivo de poder mejorar su bienestar mediante el respaldo y lograr una adecuada cohesión grupal para alcanzar un alto sentido de pertenencia.

**Tabla N° 13.- Métodos, estrategias para incrementar el Apoyo Social y Sentido de Pertenencia.**

<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Evaluación</b>
Intercambio de roles	1._Aprendizaje de otros cargos	15 minutos	-Recursos Humanos -Hojas -Lápices -Borrador	Participación en cada actividad
Espacios de juegos grupales	2._Gimnasia mental entre equipos	30 minutos	-Recursos Humanos -Hojas -Lápices -Borrador	Participación en cada actividad
Organización y respaldo en el cumplimiento de tareas	3._ Verificación de las actividades realizadas.	15 minutos	-Recursos Humanos -Hojas -Lápices -Borrador	Participación en cada actividad

#### **Actividad 1.-**

Aprendizaje de otros cargos

**Objetivo:**

Aprender las funciones que realizan otros departamentos con la finalidad de tener una mejor relación entre compañeros de trabajo

**Tiempo:**

15 minutos

**Materiales:**

-Recursos Humanos

-Hojas

-Lápices

-Borrador

**Desarrollo:**

Se da inicio con la presentación de la estrategia, teniendo en cuenta que es un ejercicio para mejorar el apoyo social entre compañeros, si conocemos las funciones que realiza nuestro compañero y algún momento requiere de nuestro apoyo o ayuda podremos hacerlo de la mejor forma.

Para realizar la actividad pedimos a los trabajadores que formen parejas, posteriormente cada una tendrá que detallar sus funciones, explicando detalladamente cada tarea, al quedar claro con un cargo se hará lo mismo con la otra persona. En conclusión cada persona debe saber el rol que cumple su compañero.

Como lo indica (López & Campos, 2002) el intervenir con programas adecuados que sean de ayuda mutua y respaldo mejora los lazos de amistad y esto ayuda a incrementar el apoyo social en una empresa.

Se recomienda tener estos espacios de intercambio incluso por empatía y saber los niveles de exigencia que pide cada cargo y con mayor razón brinda ayuda.

## **Actividad 2.-**

Gimnasia mental entre equipos

### **Objetivo:**

Establecer en cada uno de los trabajadores un mayor sentido de bienestar al realizar actividades que mejoren su desarrollo mental, físico y social.

### **Tiempo:**

30 minutos

### **Materiales:**

-Recursos Humanos

-Hojas

-Lápices

-Borrador

### **Desarrollo:**

Esta actividad permite aprovechar el tiempo que se pasa en las oficinas de manera que se invierte pocos minutos al ejercicio mental y genera bienestar laboral.

La actividad se llama “EL ABC” en una pliego de cartulina escribir el abecedario, luego se escribe al azar debajo de cada letra “d, i, j”, luego se debe leer en voz alta el abecedario escrito en mayúsculas, las letras en minúsculas significa “i” subir el brazo izquierdo “d” subir el brazo derecho y “j” se debe subir los dos brazos. Es importante realizar estos movimientos de forma coordinada con la lectura en voz alta. Realizar la actividad de la “A” hasta la “Z” y luego viceversa.

## **Actividad 3.-**

Verificación de las actividades realizadas.

### **Objetivo:**

Mejorar su claridad de rol mediante el control y verificación de las tareas dirigidas al puesto de trabajo

**Tiempo:**

15 minutos

**Materiales:**

-Recursos Humanos

-Hojas

-Lápices

-Borrador

**Desarrollo:**

Se presenta un modelo de acompañamiento donde cada trabajador al culminar sus actividades deberá presentar al supervisor encargado, esto con la finalidad de tener un seguimiento de sus tareas y generar un mayor respaldo al trabajador.

En primer lugar se debe organizar con los supervisores encargados un correcto manejo y verificación de las actividades que realizan los trabajadores, teniendo en cuenta que lo importante no es la cantidad de trabajo realizado si no su calidad al realizarlo.

Cada trabajador al culminar sus tareas encargadas deberá verificar con el supervisor, el mismo podrá brindar estrategias de mejora o mantener su calidez de trabajo.

Un ejercicio práctico es formar grupos de trabajo donde los mismos integrantes deberán elegir un líder, mientras que los demás deberán:

- 1) Elegir un nombre sustituto a la empresa
- 2) Crear una logo
- 3) Slogan representativo de la empresa.

Al culminar con lo pedido el líder deberá preguntar a cada miembro del grupo el porqué de sus respuestas.

Según el autor (Fernández, 2002) indica que la identificación con la empresa y desarrollo profesional son las consecuencias de diversas intervenciones que puede



realizar la organización, estos pueden ser sistemas de información, asesoramiento personal o talleres de carrera profesional, es importante tener en cuenta que al ofrecer mayor apoyo su trabajo se facilita y disminuye el abandono laboral.

### TALLER N° 3

#### TEMA: Actividades prácticas para mejorar el apoyo social de los trabajadores

En este taller se desarrollaran ejercicios de apoyo para que los trabajadores puedan incrementar los niveles de sentido de pertenencia y de igual manera prevenir problemas que afecten su salud, mediante técnicas de relajación que ayuden a un equilibrio tanto emocional como laboral.

**Tabla N° 14.- Ejercicios sobre el manejo del Apoyo Social.**

Contenido	Actividades	Tiempo	Recursos	Evaluación
Relajación	1._Técnica de Relajación progresiva de Jacobson	10 minutos	-Proyector -Laptop -Recursos Humanos	Llegar a un estado de relajación muscular
Respiración	2._Técnica de respiración	15 minutos	-Proyector -Laptop -Recursos Humanos	Generar una reducción del nivel de activación general.
Charla final del apoyo social	3._ Compromiso sobre el apoyo social y cierre del taller	35 minutos	-Proyector -Laptop -Recursos Humanos	Evidenciar los objetivos esperados

### **Actividad 1.-**

Técnica de Relajación progresiva de Jacobson

#### **Objetivo:**

Facilitar información específica sobre la técnica para su aplicación y lograr disminuir los niveles de tensión muscular con la finalidad de brindar un mayor respaldo a los trabajadores.

#### **Tiempo:**

10 minutos

#### **Materiales:**

-Proyector

-Laptop

-Recursos Humanos

#### **Desarrollo:**

Se dará las instrucciones específicas de la técnica a todos los trabajadores para su correcta aplicación.

La técnica está constituida por tres fases, la misma favorecen una relajación profunda que permite establecer un control voluntario de la tensión que llega más allá de la relajación de un momento. Según (Rodas, 2018) menciona que:

##### **-Primera fase: Se denomina tensión- relajación**

Se busca tensionar diferentes grupos de músculos y luego relajar todo su cuerpo con la finalidad que aprenda a reconocer la diferencia que existe entre un estado de tensión muscular y otro de relajación muscular. Es importante que se tense los músculos entre cinco a diez minutos y poco a poco dejarlos relajar.

**-Segunda fase: Revisar los muslos**

Consiste en revisar mentalmente los diferentes grupos de músculos tensionados y comprobar que se encuentren relajados al máximo.

**-Tercera fase: Se denomina relajación mental**

En la última fase es importante pensar en una escena agradable, positiva o si es posible tener la mente en blanco, esto nos ayuda a relajar tanto los músculos como la mente y a su vez se logra un alivio en todo el cuerpo.

**Actividad 2.-**

Técnica de respiración

**Objetivo:**

Mantener niveles estables de relajación en los trabajadores por situaciones de malestar laboral, ausencia de apoyo o ansiedad, tomarse un tiempo de recuperación por medio de la respiración y retomar sus actividades.

**Tiempo:**

15 minutos

**Materiales:**

-Proyector

-Laptop

-Recursos Humano

**Desarrollo:**

Se da inicio con la explicación del ejercicio, incluso con la colaboración de una persona su explicación será más sencilla, al ser entendida por todos los trabajadores se realizara de forma general.

Es importante que la persona dependiendo de su gusto se encuentre de pie o sentada, se indica que cierre sus ojos y ponga su mente en blanco o piense en algún lugar agradable.

Sus manos deben ir en el estómago y sentir como ingresa aire, luego se sigue una secuencia numérica, donde en un tiempo de 4 segundos debe coger aire, en 2 segundos debe mantener el aire, en 6 segundos debe soltar lentamente todo el aire y finalmente en 2 segundos debe descansar, este proceso se debe realizar por 4 series. Se recomienda hacerlo antes de su jornada laboral o en ocasiones donde se tenga malestar, ya que da bienestar y así podrá continuar con sus actividades laborales.

### **Actividad 3.-**

Compromiso sobre el apoyo social y cierre del taller

#### **Objetivo:**

Establecer compromisos en base a las estrategias y métodos recibidos para mejorar el apoyo social en la empresa, finalmente agradecer por la atención prestada en los diferentes talleres presentados.

#### **Tiempo:**

35 minutos

#### **Materiales:**

-Proyector

-Laptop

-Recursos Humano

#### **Desarrollo:**

Es fundamental dar una retroalimentación breve de los puntos más relevantes del apoyo social, con la finalidad de tener claro el tema y así continuar con los compromisos de cada trabajador.

Para la siguiente dinámica nos apoyaremos de un cierre simbólico, donde cada trabajador tendrá que poner en una media hoja de papel bond un compromiso personal y el mismo se guardara, de esta manera cuando la persona desee podrá leer su compromiso. Esto ayudara a mejorar sus niveles de apoyo social y respaldo entre compañeros de trabajo.

Teniendo en cuenta a los autores (Virtuales & Navarra, 2009) revelan que es fundamental diseñar programas que ayuden a integrar a los trabajadores promoviendo la interacción trabajo engrupo e intercambio con el fin de fortalecer sus relaciones laborales. Tener en cuenta la comprensión por parte de sus miembros, un compromiso mutuo con el objetivo de unir miembros de un grupo, finalmente y uno de los más importantes que se debe insertar en los trabajadores de la empresa es el compartir recursos y conocimientos como resultado de una práctica colaborativa.

## **DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA**

Los talleres mencionados se realizaran en la empresa Noroccidental en un plazo de dos semanas, es decir dos talleres en la primera semana y un taller en la siguiente semana, teniendo en cuenta el número de trabajadores que asistirán a los talleres, con una duración de 60 minutos por taller tanto para el personal administrativo como operativo y sus actividades están planificadas de acuerdo a dicho tiempo. Estas propuestas ayudaran a incrementar los niveles de apoyo social y así poder tener un mayor sentido de pertenencia a la empresa.

Para la evaluación de los talleres impartidos se observara a cada trabajador de forma individual su respaldo y apoyo con sus compañeros de trabajo.

Se podrá evidenciar cambios en la empresa, donde cada trabajador desarrollará un mejor trabajo en equipo y por ende tendrá un correcto desempeño y productividad.

**Datos informativos de la propuesta:**

**Institución beneficiaria:** Noroccidental

**Beneficiarios directos:** Todos los trabajadores de la empresa Noroccidental

**Responsable:** Andrés Ocampo

**Costo:** \$196.75

**Tabla N° 15.- Costos de la propuesta**

Materiales	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Hojas de papel bond(Resma)	2	\$3.00	\$6.00
Lápices	105	\$0.30	\$31.50
Pizarra	1	-	-
Marcadores	5	\$0.80	\$4.00
Laptop	1	-	-
Proyector	1	-	-
Parlantes	1	-	-
Impresión de actividades	105	\$0.05	\$5.25
Honorarios del capacitador	1	\$150	\$150.00
Valor total de la propuesta			\$196.75

## BIBLIOGRAFÍA

- Vives , A., & Vara, E. (2011). Fundamentos, La responsabilidad social de la empresa en América Latina (págs. 25 - 65).
- Gandarillas, M. (2014). Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. Medicina y Seguridad del Trabajo.
- Guevara, G. (2017). Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: Un estudio descriptivo de corte. REVISTA PUBLICANDO.
- OMS, O. I.-O. (2005). Comunicado conjunto OIT/OMS El número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo sigue aumentando OIT y OMS recomiendan aplicar estrategias de prevención. Organizacion Internacional del Trabajo .
- Beltrán, C., González, R., Pando, M., & Hidalgo G. (2013). Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara (México). Uninorte. 29(3): 488-489.
- Monte, G., López, V., Rubio, J. Y Sánchez, J. 2016. PREVALENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (ESPAÑA). Revista de Psicología Liberabit, 10-12.
- Alcalde, J. 2010. Estrés laboral Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Plan Integral de Salud Mental de Andalucía: 25-43
- León, D., Jiménez, G. 2014. Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. Redalyc: 32

- Jiménez, A., Orozco, M., Caliz, N. (2017). Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia. *Scielo*: 20(1).
- Vásconez, R. 2016. Identificación de riesgos psicosociales en el talento humano del grupo de intervención y rescate de la policía nacional del distrito metropolitano de Quito. Universidad Internacional del Ecuador.
- Ochoa, P. 2015. Evaluación de riesgos psicosociales en hospitales de Guayaquil. Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Alonso, M. (2009). La transparencia de las empresas en internet para la confianza de los accionistas e inversores: Un análisis empírico. *Redalyc.org*, 21.
- Arredondo, F., García, J., & Vázquez, J. (2014). Transparencia en las organizaciones, una aproximación desde la. *ScienceDirect*, 11.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *ScienceDirect*, 3-7.
- Berroeta, H., Ramoneda, A., Rodríguez, V., Di Masso, A., & Vidal, T. (2015). Apego de lugar, identidad de lugar, sentido de comunidad y participación cívica en personas desplazadas de la ciudad de Chaitén. *scielo.org*, 4-7.
- Boada, J., & Ficapal, P. (2012). Razones para la prevención de la salud laboral. En *Salud y trabajo los nuevos y emergentes riesgos psicosociales* (págs. 15-22). Barcelona: Carrera Escartín, S.L.
- Candia, M., Pérez, M., & González, D. (2016). Manual del Método del Cuestionario SUSES0/ISTAS21. *sigweb*, 3-9.
- Dávila, C., & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Researchgate.net*, 15-19.



- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *ADDI*, 8-15.
- Fernández, R., Cobos, P., & Figueroa, M. (2015). Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. *medigraphic*, 2-4.
- García, C., Carreón, J., Hernández, J., Aguilar, J., & Rosas, F. (2015). Modelo de los determinantes psicosociales de la identidad laboral y la vivienda en exmigrantes de Xilitla, San Luis Potosí (Centro de México). *UAA.edu*, 3-5.
- García, M. (2015). Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales. *Dialnet*, 3-5.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *UNMSM*, 4-9.
- Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *raco.cat*, 3-7.
- Hombrados-Mendieta, I., & Castro-Travé, M. (2013). Apoyo social, clima social y percepción de conflictos en un contexto educativo intercultural. *Scielo Analytics*, 10-15.
- Jiménez, A., Jara, M., & Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Redalyc - Sistema de Información Científica*, 125-127.
- Loor, D., & Deroncele, A. (2018). Sentido de pertenencia laboral desde una perspectiva psicosocial formativa. *uo.edu.cu*, 3-6.
- López, Á., & Grandío, A. (2005). Capital humano como fuente de ventajas competitivas. *Gesbiblo, S.L.*
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de Recursos Humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *UNMSM*, 6-8.

- Marin, L. (2004). El sentido del trabajo como eje estructurante de la identidad personal y social: el caso de jóvenes argentinos. *Redalyc.org*, 6-8.
- Maslow, A. (1991). *Motivacion y Personalidad*. Madrid: Diaz de Santos, S.A.
- Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica. com*, 2-5.
- Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Scielo Salud Pública*, 4-6.
- Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Redalyc.org*, 24.
- Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Redalyc.org*, 6-11.
- Moreno, B., Garrosa, E., & Rodríguez, R. (2009). El Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de. *Scielo*, 4-12.
- Mórtola, G. (2006). Una aproximación narrativa a la construcción de la identidad laboral docente. *unlpam.edu.ar*, 3-7.
- Nader, M., Peña, S., & Sánchez, E. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *ScienceDirect*, 4-7.
- Nader, M., Peña, S., & Sánchez, E. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *ScienceDirect*, 5-8.
- Osca, A., & López, A. (2013). Trabajo Social con familias y conflicto familia-trabajo. *revistas.ucm.es*, 3-12.

- Pulido, H. (2012). La investigación sobre la identidad en, para y por el trabajo en América Latina, como ejercicio crítico acerca del mundo laboral. *scielo.org*, 2-4.
- Quaresma, M., & Zamorano, L. (2016). El sentido de pertenencia en escuelas públicas de excelencia. *SciELO*, 12-15.
- Quijano, R., Magaña, D., & Pérez, C. (2011). Pertenencia y compromiso: factores relevantes en la transición generacional de empresas familiares. caso constructoras Campeche, México. *Science Direct*, 8-10.
- Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. H. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena*, 25-30.
- Rodríguez, C., & Romo, L. (2013). Relación entre cultura y valores organizacionales. *Dialnet*, 2-4.
- Rodríguez, J. (2014). Cuando cae el hombre proveedor. Masculinidad, desempleo y malestar psicosocial en la familia. *Dialnet*, 3-14.
- Rodríguez, R., Roque, Y., & Molerio, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 4-8.
- Rojas, P. (2011). La comunicación interna: Una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Uned.ac.cr*, 18-23.
- Rojas, P. (2011). La comunicación interna: Una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Uned.ac.cr*, 28.
- Saad, C. (2005). Conciliación laboral como medio de resolución de conflictos. *scielo.org*, 7-11.

- Saladrigas, H. (2005). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. *redalyc.org*, 2-5.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 3-5.
- Silla, J. M. (2009). Nuevas demandas para la investigación sobre estrés laboral desde la prevención de riesgos psicosociales. En *Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales* (págs. 9-14). Valencia.
- Stellman, J. M. (1971). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. En *FACTORES PSICOSOCIALES Y DE ORGANIZACION* (págs. 55-58). Madrid.
- Takala, J. (2007). Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo: más de una década promoviendo la prevención. *SciELO Analytics*, 2-5.
- Toro, F., & Sanín, A. (2013). Gestión del clima organizacional. *ResearchGate.net*, 75-86.
- Torres, L., & Díaz, J. (2012). Compromiso organizacional actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Dialnet*, 3-7.
- Vásquez, E. (2013). Absentismo laboral por causa médica en trabajadores del área operativa de una. *Scielo*, 3-5.
- Velásquez, Y. (2007). Modelos de Productividad basado en Valores Organizacionales. *ADINGOR*, 2-4.
- Viveros, J. (2003). Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos. Santiago: Central Unitaria de Trabajadores de Chile.
- Bravo-Yáñez, C., & Jiménez-Figueroa, a. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de

Chile. Revista Española de Sanidad Penitenciaria.  
<https://doi.org/10.4321/S1575-06202011000300004>

En, C., Virtuales, E., & Navarra, L. (2009). El desarrollo de herramientas de apoyo para el trabajo colaborativo en entornos virtuales de aprendizaje. Ried.  
<https://doi.org/10.5944/ried.2.12.903>

Jiménez, A., Mendiburo, N., & Olmedo, P. (2011). Satisfacción familiar , apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos. Avances En Psicología Latinoamericana.

López-Mena, L., & Campos, J. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. Revista de Psicología. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2002.17282>

Nova, P. (1996). El absentismo laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo. Revista Trabajo.

OIT. (2015). Tendencias mundiales sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. TENDENCIAS MUNDIALES SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES.

Pérez Bilbao, J., & Martín Daza, F. (1995). NTP 439: El apoyo social. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo.

## ANEXOS



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**



**Escala para medir el nivel de sentido de pertenencia del personal**

Nº  

El presente cuestionario será utilizado únicamente para fines académicos, por lo cual le solicitamos que conteste con honestidad, evitando dejar preguntas sin responder.

**DATOS INFORMATIVOS:**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:**      Hombre                   Mujer

**Estado civil:**    Soltero/a       Casado/a       Unión Libre       Divorciado/a

**Escolaridad (último nivel aprobado):**

Primaria     Secundaria     Tecnología     Universitario     Maestría

**Departamento:** \_\_\_\_\_                  **Cargo:** \_\_\_\_\_

**Tiempo de laborar en la empresa:** \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Seleccione la opción que mejor le identifique colocando una "X" en el recuadro.

No.	Enunciado	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	Me gusta dedicarme al trabajo que realizo en esta empresa.				
2	Cuando escucho a desconocidos hablar bien de la empresa me siento orgulloso.				
3	Pocas veces considero que mi trabajo es monótono o aburrido.				
4	Aunque mi superior no me lo pida, me gusta hacer bien mi trabajo.				
5	Me llena de orgullo ver los productos de la empresa como líderes en el mercado.				
6	Dedico más tiempo a mi trabajo del que me corresponde.				
7	Tengo un compromiso con la empresa por todo lo que he recibido de ella.				
8	De ser posible me gustaría trabajar en esta empresa toda mi vida.				
9	Si pudiera traería a mis familiares o amigos a trabajar para esta empresa.				
10	Pertenecer a esta empresa me motiva a hacer mi mejor esfuerzo.				
11	Mis compañeros me admiran por mi ánimo y motivación para hacer el trabajo.				

No.	Enunciado	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
12	Me molesta ver cuando los compañeros no muestran lealtad a la empresa.				
13	No me avergüenza que otras personas sepan que trabajo en esta empresa.				
14	Me agrada cumplir con mis obligaciones en la empresa.				
15	Colaboro con otras áreas para alcanzar los objetivos.				
16	No necesito incentivos adicionales para dar lo mejor de mí.				
17	Si tuviera una oportunidad de empleo en una empresa similar la tomaría sin importar quien cubriera mi puesto actual.				
18	Constantemente hablo de mi empresa con mis familiares y amigos.				
19	Aunque no reciba elogios de mi jefe, realizo mi trabajo con entusiasmo.				
20	Constantemente me esfuerzo para hacer mejor mi trabajo sin que nadie me lo señale.				
21	Trabajar en esta empresa me hace sentir orgulloso.				
22	Procuro no faltar a mi trabajo porque la empresa se vería afectada con mi ausencia.				
23	Considero que debo retribuir a la empresa por la oportunidad de trabajar en ella.				
24	Disfruto de la jornada de trabajo y no siento pesado el paso del tiempo.				
25	Me siento parte de esta empresa aun fuera del horario de trabajo.				

**Cuestionario SUSESO/ISTAS21**  
**Versión completa**

Por favor, conteste TODAS las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

**Las siguientes preguntas tienen que ver con el apoyo que recibe para realizar su trabajo.**

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
<b>CR</b> B59	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?					
B60	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
B61	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
B62	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
<b>CFR</b> B63	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					
B64	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
B65	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
B66	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
B67	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					
<b>CL</b> B77	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)					
B78	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?					
B79	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					
B80	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?					
B81	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?					
B82	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					



Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CRS B57	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
B58	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
B68	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
B69	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
B70	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
CR CT B71	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					
B72	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
B73	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?					
B74	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
B75	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
B76	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?					

