

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



TESIS

**INTERVENCIÓN DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES EN LOS
SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS ÁREAS CRÍTICAS DE LA
MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES, LIMA-2019.**

PRESENTADO POR:

BACH. LUZ KATHERINE RESURRECCION CHUZON

ASESORA:

M(a) HAYDEE ROSARIO RAMOS PACHECO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

HUACHO-PERU

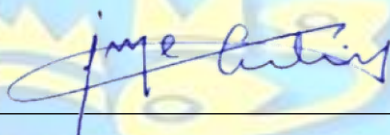
2020

TÍTULO:

INTERVENCIÓN DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS ÁREAS CRÍTICAS DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES, LIMA-2019.



Dra. HAYDEE DEL ROSARIO RAMOS PACHECO
ASESOR



Lic. JORGE SAMUEL CANALES FUSTER
PRESIDENTE



M(a). NILA JUANA LIMACHI QQUESO
SECRETARIO



M(o). VICTOR GERONIMO OVIEDO ALDAVE
VOCAL

DEDICATORIA



Este trabajo se lo dedico a mis padres, mis hermanos, mi cuñada y mis sobrinos, que son mi razón de ser, mi fuerza y mi motivación para emprender los desafíos de la vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida por su guía en el camino de desafíos que nos toca afrontar día a día. Porque a pesar de las dificultades siempre está presente con su infinito amor, para darnos cuenta que siempre existe la esperanza y la fe que las cosas puedan salir mejor de lo que esperabas.

Agradezco a mis padres, mis hermanos mi cuñada y mis sobrinos por ser mi soporte familiar y emocional, porque a través de su amor, su paciencia y sus consejos me ayudaron a no desistir de las cosas importantes que muchas veces cuestan obtener en la vida.

Agradezco a mi asesora Hayde Ramos Pacheco por su guía y enseñanza en el transcurso del desarrollo de mi investigación y a mi profesora la Dra. Maritza Martínez Loli por su asesoría, lección y confianza que me permitió desarrollar el tema de investigación propuesto.

Por último, agradecer la Municipalidad de Miraflores por abrirme las puertas para llevar acabo mi investigación y en especial a la Subgerenta de Recursos Humanos la Lic. Maritza Casaverde Méndez, la jefa del Área de Bienestar Social la Lic. Xenia Villanueva Tello y a la Trabajadora Social, la Lic. Luzdina Noriega Garate por su apoyo y orientación constante. Asimismo, a mis compañeros de trabajo, amigos y amigas que hicieron posible la realización de mi investigación.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
INDICE GENERAL	V
TABLAS Y FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	11
Capítulo I. Planteamiento del problema	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Objetivos.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Justificación de la investigación	16
1.5 Delimitación del estudio	17
1.6 Viabilidad del estudio	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la investigación.....	18

2.1.1 Investigaciones internacionales	18
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	19
2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.1 Intervención de Trabajo Social Organizacional.....	22
2.2.2 Teorías y modelos que sustentan la intervención de trabajo social en las organizaciones	23
2.2.3 Funciones y Acciones de Trabajo Social en las organizaciones.....	31
2.2.4 Actuación de trabajo social de acuerdo a las etapas del trabajo	37
2.2.5 Intervención de trabajo social en las diversas tendencias organizacionales	38
2.3 Bases filosóficas	42
2.4 Definiciones conceptuales	43
2.5 Operacionalización de las variables.....	45
CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS	47
3.1 Diseño metodológico	47
3.1.1 Tipo y diseño de la investigación	47
3.1.2 Nivel de la investigación.....	47
3.1.3 Enfoque.....	47
3.2 Población y Muestra	47
3.2.1 La población	47
3.2.2 Muestra	48
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49

3.3.1 Descripción de la técnica empleada.....	49
3.3.2 Descripción del instrumento	49
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	52
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	53
4.1 Análisis de los resultados.....	53
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	64
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
6.1 Conclusiones.....	67
6.2. Recomendaciones	68
REFERENCIAS.....	70
7.1 Fuentes documentales	70
7.2. Fuentes bibliográficas	72
7.3 Fuentes electrónicas.....	73
ANEXOS.....	75
01. MATRIZ DE CONSISTENCIA	76
02. CUESTIONARIO DE INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL.....	76
03. FICHA TECNICA DEL CUESTIONARIO DE INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL.....	79
04. IMÁGENES DE LOS INFORMES DE OPINIÓN DE EXPERTOS	80
05. BASE DE DATOS.....	81
06. FOTOGRAFIAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	93

TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Alpha de Cronback del cuestionario Intervención de Trabajo Social	50
Tabla 2. Alpha de Cronback del total de los ítems de la variable Intervención de Trabajo Social	51
Tabla 3. Validación del instrumento que mide la variable Intervención de Trabajo Social	52
Tabla 4. Etapa de vida de la población de estudio	53
Tabla 5. Sexo de la población de estudio	54
Tabla 6. Área a la que pertenece la población de estudio	55
Tabla 7. Grado de instrucción de la población de estudio	56
Tabla 8. Frecuencia de la variable Intervención de Trabajo Social	57
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión Función administrativa	58
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión Función de bienestar laboral	59
Tabla 11. Frecuencia de la dimensión Función de Salud Ocupacional	61
Tabla 12. Frecuencia de la dimensión Función de Asesoría Social	62
Figura 1. Gráfico de barra de Etapa de vida de la población de estudio	53
Figura 2. Gráfico de barra del sexo de la población de estudio	54
Figura 3. Gráfico de barra del área a la que pertenece la población de estudio	55
Figura 4. Gráfico de barras del grado de instrucción de la población de estudio	56
Figura 5. Gráfico de barra de la Intervención de Trabajo Social	57
Figura 6. Gráfico de barra de la función administrativa	58
Figura 7. Gráfico de barra de la función de bienestar laboral	60
Figura 8. Gráfico de barra de la Función Salud Ocupacional	61
Figura 9. Gráfico de barra de la función de Asesoría Social	62

RESUMEN

La presente investigación titulada “Intervención de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las Áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019”. Tuvo como propósito describir cómo se presenta la intervención de las trabajadoras sociales en los servidores públicos pertenecientes al personal operativo de la Subgerencia de Serenazgo, Subgerencia de Limpieza pública y Áreas Verdes y la Subgerencia de Obras públicas, denominadas áreas críticas de la Municipalidad. Para su desarrollo se realizó el tipo de estudio básico, diseño no experimental y de enfoque descriptivo. La población estuvo constituida por 968 servidores públicos de los que se trabajó con una muestra de 233 trabajadores. Para llevar a cabo el estudio se elaboró un instrumento, el cuestionario de “Intervención de Trabajo Social”. Los resultados que se obtuvieron determinaron que la intervención de las trabajadoras sociales, es calificada por el 45% de los servidores encuestados como regular, como buena por el 35% y como deficiente por el 20% de ellos. Por lo que se concluye que la intervención de las trabajadoras sociales no contribuye de forma óptima al mejoramiento del desempeño laboral de los servidores públicos.

Palabra clave: Intervención de Trabajo Social

ABSTRACT

This research entitled "Intervención de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las Áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019" aims to describe how the intervention of social workers in public servants belonging to the operational staff of the critical areas of the Municipalidad de Miraflores such as the Subgerencia de Serenazgo, Subgerencia de Limpieza pública y Áreas Verdes y la Subgerencia de Obras públicas. For its development, the type of the study is basic, non-experimental design and descriptive approach was carried out. The population was made up of 968 public servants who worked with a sample of 233 workers. To carry out the study, an instrument was developed, the questionnaire called "Intervención de Trabajo Social". The results obtained determined that the intervention of social workers is rated by 45% of the servers surveyed as regular, as good by 35% and as deficient by 20% of them. Therefore, the conclusion is that the intervention of social workers does not contribute optimally to the improvement of the job performance of public servants.

Key word: Intervención de Trabajo Social

INTRODUCCIÓN

La labor del trabajador Social hoy por hoy ha emergido y se ha desarrollado competentemente frente a los nuevos cambios y tendencias producto de la globalización y tecnología, si nos remontamos a sus inicios, cuando sus acciones filantrópicas estaban cimentadas por un asistencialismo remarcado hasta la actualidad en la que su intervención propositiva y empoderada ha desempeñado un papel importante para la sociedad y las organizaciones, seremos testigos de su constante adaptación y desarrollo. Es así que la intervención de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las Áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019 es una investigación que surge con el propósito de responder a la problemática del bajo desempeño laboral de los trabajadores en mención frente a nuestro quehacer profesional y nuestra capacidad de intervención. De esta manera se describe como se presenta la intervención de trabajo social y se propone sugerencias para una mejor intervención profesional que responda al cumplimiento de la misión, visión y los objetivos institucionales de la Municipalidad.

Para una mejor comprensión el presente estudio está organizado en cuatro capítulos:

Capítulo I, Planteamiento del problema, se realiza una explicación general sobre la investigación a desarrollar.

Capítulo II, Marco teórico, en esta parte del estudio se realiza una exposición detallada acerca de la Intervención de trabajo social, señalando teorías, funciones, nuevas tendencias, y las definiciones conceptuales de los términos que hacen más entendible la investigación.

Capítulo III, Metodología, en esta sección se realiza una explicación detallada de la metodología aplicada para el desarrollo del estudio, haciendo mención así al tipo de investigación, enfoque, técnicas e instrumentos y entre otros.

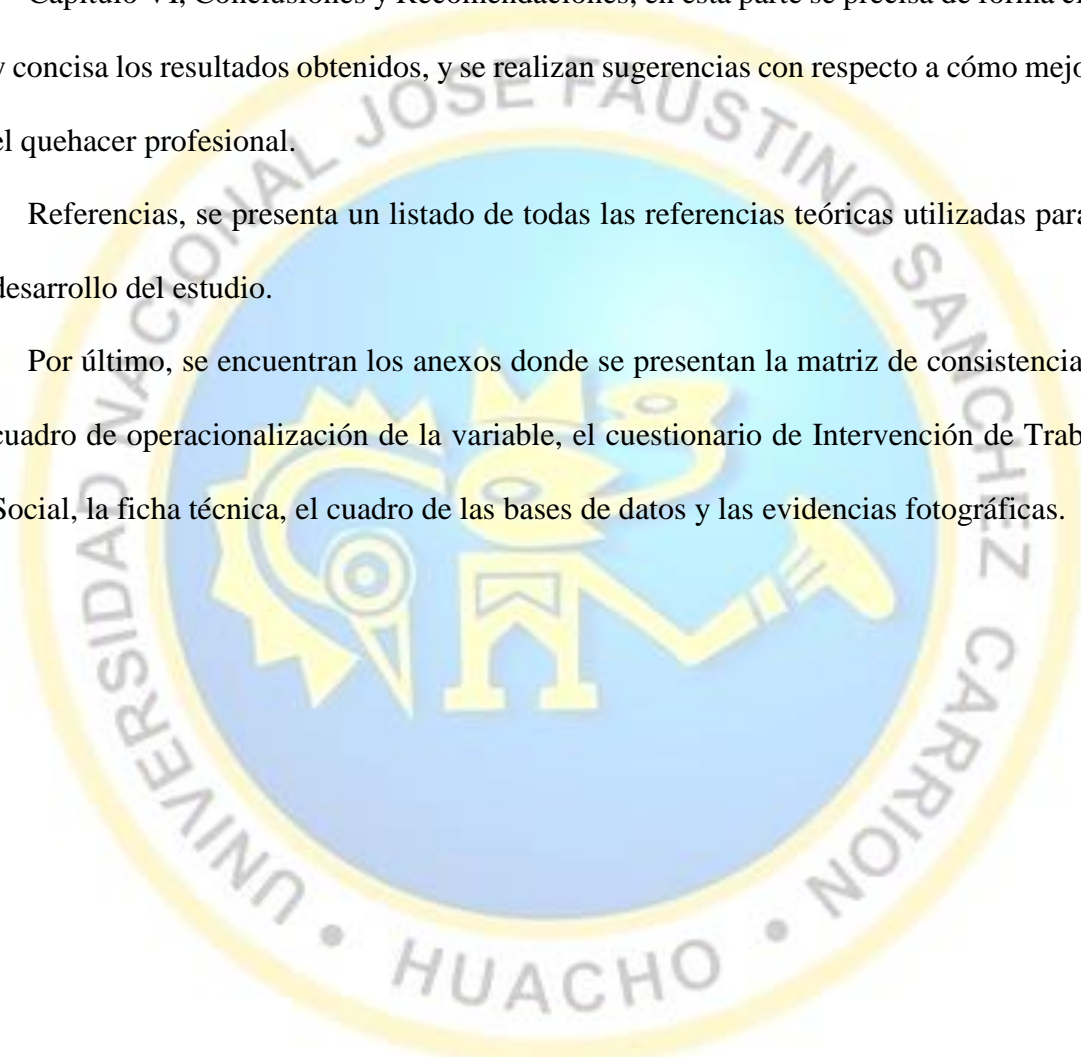
Capítulo IV, Resultados, se presentan los cuadros y figuras estadísticas para dar explicación a los resultados obtenidos haciendo énfasis sobre todos a los que responden a los objetivos de la investigación.

Capítulo V, Discusión se realiza una comparación entre la investigación desarrollada y las investigaciones mencionadas en los antecedentes.

Capítulo VI, Conclusiones y Recomendaciones, en esta parte se precisa de forma clara y concisa los resultados obtenidos, y se realizan sugerencias con respecto a cómo mejorar el quehacer profesional.

Referencias, se presenta un listado de todas las referencias teóricas utilizadas para el desarrollo del estudio.

Por último, se encuentran los anexos donde se presentan la matriz de consistencia, el cuadro de operacionalización de la variable, el cuestionario de Intervención de Trabajo Social, la ficha técnica, el cuadro de las bases de datos y las evidencias fotográficas.



Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día es cada vez más visible nuestra participación en los contextos organizacionales, por ser uno de los espacios, al igual que en el sistema familiar, donde el individuo se desarrolla y es indispensable conseguir su bienestar social, el desarrollo adecuado de sus funciones en un ambiente que cumpla con las condiciones óptimas de seguridad y salud en el trabajo, demostrando sus habilidades organizativas, potencial de conocimiento, habilidades de tiempo, creatividad, trabajo en equipo y productividad en el área que se le es destinada, lo que se convierte en aspectos claves para el éxito de una organización. Tal y como lo demuestran las diferentes *empresas exitosas, competitivas e innovadoras como Adobe, Juniper Systems, Dell, Microsoft, IBM, Deloitte, Accenture y PwC*. (Plataforma Web para Gestión de Personas, 2018). Temas en que la intervención de trabajo social muestra competencia. De acuerdo a la consultora Medical Assitannt (2017) el papel de las o los trabajadores sociales en una organización es sumamente importante, debido a que son ellos los profesionales encargados de proporcionar las condiciones necesarias para el alcance de objetivos, metas y la satisfacción del trabajador en la organización.

En el Perú de acuerdo a la ley 30112 (2013), explica que el trabajador social es un profesional con una comprensión amplia de los procesos que viven las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades; a partir de ello participa en la formulación de políticas sociales, contribuye al desarrollo humano y promueve el ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos. (p.1). Lo que nos permite entender una vez más que nuestra labor como profesionales de trabajo social además de ser una tarea ardua y de requerir de una gran capacidad se convierte de vital importancia para el desarrollo humano de las personas en cualquier contexto, ya sea en la familia, en las escuelas,

comunidades, universidades o en las organizaciones, tanto de régimen privado o público, como lo es en la presente investigación.

En el distrito de Miraflores la Municipalidad, es una *organización pública con la misión de brindar servicios de calidad con transparencia y tecnología en beneficio del ciudadano, logrando el desarrollo integral y sostenible de la ciudad, a través de una gestión participativa e innovadora.* (Municipalidad de Miraflores, 2019) Gestión, que será resultado de la responsabilidad que asumen los servidores públicos o también denominados colaboradores al trabajar con compromiso para asumir las funciones que su puesto les demanda, contar con las capacidades, habilidades y actitudes para ello, así como desenvolverse en un clima organizacional adecuado. Es de esta manera que la intervención de las Trabajadoras Sociales del Área de Recursos Humanos asumen un papel fundamental, ya que de acuerdo al Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad de Miraflores (2012), las funciones que se le han designado son: la gestión de subsidios, asesoría y orientación social a los servidores, elaboración y ejecución de programas educativos para el desarrollo de conocimiento y habilidades, generación de un clima laboral adecuado y por último la promoción y prevención de la salud del personal. Sin embargo al haber realizado un diagnóstico preliminar, a través de la observación y entrevistas inopinadas a funcionarios, responsables de área y a los mismos servidores operativos de la subgerencia de obras públicas, subgerencia de serenazgo y la subgerencia de limpieza pública y áreas verdes; consideradas como áreas críticas por las condiciones de riesgo en la que laboran, en suma a ello, la cantidad de presentación de certificados médicos de incapacidad temporal, la ausencia en el trabajo y el reporte de casos sociales, que hacen aún más crítica su situación. Muestran evidencia que existe un desarrollo inadecuado de sus funciones, falta de compromiso al cumplimiento de los objetivos institucionales e insatisfacción en su trabajo. Poniendo de esta manera en tela de juicio la

intervención del personal competente en dichos temas como lo es la intervención de las trabajadoras sociales. Es por ello que el estudio presentado surge con el propósito de responder a la problemática observada.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se presenta la intervención de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se desarrolla la función administrativa de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019?

¿Cómo se desarrolla la función de bienestar laboral de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019?

¿Cómo se desarrolla la función de salud ocupacional de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019?

¿Cómo se desarrolla la función de asesoría social de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Describir cómo se presenta la intervención de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar como se presenta la función administrativa de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019.

Identificar como se presenta la función de bienestar laboral de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019.

Identificar como se presenta la función de salud ocupacional de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019.

Identificar como se presenta la función de asesoría social de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019.

1.4 Justificación de la investigación

La razón de ser de la presente investigación titulada Intervención de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad distrital de Miraflores, Lima-2019, es el sistematizar los conocimientos desarrollados para nuestra intervención profesional en el ámbito laboral, de esta manera mejorar la metodología de nuestra intervención y estandarizar procedimientos que se adecuen a las nuevas tendencias actuales. Se trata de dejar el papel operacional para asumir responsabilidades a nivel estratégico que involucra la gestión y dirección. De esta manera al mejorar la intervención de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas, promueva una mayor efectividad en el cumplimiento de las funciones de estos últimos, su satisfacción en el trabajo, potenciación de conocimiento y un ambiente laboral adecuado, que permita el alcance de los objetivos institucionales.

1.5 Delimitación del estudio

La investigación se realizó a finales del año 2019 en los locales de la Municipalidad distrital de Miraflores, aplicándose a través de una encuesta a una muestra de 233 servidores públicos de las áreas críticas con el fin de recoger su percepción frente a la intervención de las Trabajadoras Sociales de la entidad y responder a la problemática del bajo desempeño laboral de los trabajadores frente a nuestro quehacer profesional.

1.6 Viabilidad del estudio

El estudio sobre la Intervención de las trabajadoras sociales se desarrolla bajo línea de investigación del quehacer profesional dando respuesta a la problemática del bajo desempeño laboral de los servidores públicos en razón de mejores propuestas de intervención. Se lleva a cabo gracias a la aceptación en primera instancia de las Autoridades de la Municipalidad y en segundo lugar por la disposición de los servidores públicos y las trabajadoras sociales de la entidad. En temas económicos es factible por que los gastos generados se encontraron al alcance de los recursos económicos de la investigadora.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Basantes M. (2017), en su estudio titulado “*Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos para la empresa Marriott S.A.*” Se planteó como finalidad evaluar la intervención de trabajo social en el modelo de gestión de la empresa en mención. Para lo cual aplicó una encuesta de tipo psicosocial a una población de 40 empleados. (p. vii), donde los resultados demostraron que el desempeño en el trabajo y las condiciones que brinda la empresa para trabajar, son de aprobación de los colaboradores (p.43). Además, se estableció una guía de gestión de trabajo social en base a dos líneas, autonomía, mejora en la gestión y por último mejora continua en los servicios que ofrece. (p. vii)

García. T. (2016), desarrollo una investigación titulada “*Rol del Trabajador social en la interacción de equipos de trabajo interdisciplinarios en la empresa Camaronera Valarezo C.A. Valca.*” Trazó como objetivo determinar el rol de trabajo social en la integración de equipos interdisciplinarios de dicha empresa, para el mejoramiento del desempeño laboral. En cuanto a la metodología aplicada se empleó métodos teóricos, empíricos y estadísticos, tales como el análisis, la síntesis y la investigación estadística descriptiva (p.8). Los resultados logrados frente al diagnóstico fue la elaboración de un modelo de intervención adecuado que permita la integración de los equipos de trabajo interdisciplinarios y optimizar las competencias laborales. (p.11) El estudio concluyó en que el rol desempeñado por la profesional de trabajo social dentro de la empresa camaronera Valarezo C.A. “Valca”, era deficiente debido a que su función se limitaba a labores de oficina. (p.36).

Chaparro. M & Urra. M. (2014), en su investigación denominada *“Competencias específicas del trabajador social de la gestión del talento humano”*. Tuvo como objetivo identificar y describir las competencias del trabajador social en el área de gestión del talento humano. (p.29). Con respecto a la metodología desarrollada abordó el estudio desde un enfoque cualitativo, aplicando una entrevista a 48 profesionales de trabajo social del área mencionada. (p.33) Obteniendo como resultado la formulación de un modelo de competencias de trabajo social. (p.34). Por último, la investigación concluyó señalando objetivos nucleares, transversales, directivos, administrativos y operativos del trabajo social. (p.40 y 41)

2.1.2 Investigaciones nacionales

Inchuta (2018) en su estudio titulado *“Influencia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad provincial de Puno – 2017”*. Se trazó como propósito demostrar la Influencia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral de los trabajadores (p.16) El estudio fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, método hipotético deductivo y explicativo, haciendo uso de una encuesta para la obtención de datos referente a la salud ocupacional y el rendimiento laboral, que fue aplicada a 68 trabajadores del área de limpieza pública. (pp. 42 y 43). Permitiéndoles tener como resultado que la salud ocupacional del 60.3% de la población es regular y que el 30.9% de los trabajadores consideraron tener un rendimiento laboral regular. Concluyendo de esta manera que la salud ocupacional tiene influencia significativa en el rendimiento laboral de los servidores. (p.70)

Loylo. H & Ore. C. (2018), desarrollo un estudio denominado *“Rol de la trabajadora social desde el enfoque estratégico en la Universidad Peruana los Andes-Sede La Merced”*. Cuyo propósito fue describir el rol de la trabajadora Social

desde un enfoque estratégico en el Área de Servicio Social de la universidad en mención. (p.15). Desarrollando de esta manera una investigación básica no experimental, de nivel descriptivo y enfoque cualitativo (p. 40 y 41). Para lo cual aplicó una entrevista a una población constituida por 10 informantes (p.41). Teniendo como resultado que el rol del trabajador social se direcciona a generar alianzas estratégicas interinstitucionales, planificando, gestionando y evaluando actividades del área. (p.67). Finalmente, la investigación concluyó que el rol de la trabajadora social bajo un enfoque estratégico asume un papel gerencial, desarrollando elementos de la administración, y un papel operativo, a través del desarrollo de habilidades técnicas y estratégicas. (p.87)

Vidal (2015), en su trabajo de investigación titulado *“Influencia de los programas de bienestar social en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Fitopan S.R.L, AÑO 2014”*. Universidad Nacional de Trujillo. Presento como propósito explicar la influencia de los programas de bienestar social en el clima laboral de los colaboradores de la empresa referida, durante el año 2014. (p.28). Desarrollando un estudio básico, no experimental y de enfoque cualimétrico. (p.5) Trabajando con una población de 57 colaboradores. (p.29) En cuanto a las técnicas e instrumentos, aplicaron la observación, la entrevista, y la encuesta, asimismo guías de observación, de entrevista y un cuestionario respectivamente. (p.31) Permitiéndoles tener como conclusión que la carencia de un programa de bienestar social afecta negativamente al clima laboral de la empresa Fitopan S.R.L. (p.118).

Collantes & Sernaque (2019) en su estudio titulado *“Seguridad laboral de los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Huaura-Huacho, 2019”*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Se

plantearon como propósito determinar el nivel de seguridad laboral de los servidores públicos. (p.16) Desarrollando una investigación básica no experimental y descriptiva bajo un enfoque cuantitativo. (p.40) Aplicando por lo consiguiente una encuesta a una población de 98 trabajadores de limpieza pública. (p.41) Como resultado tuvieron que el 73.7% de su población presenta entre un nivel medio y bajo de seguridad laboral. (p.61) Concluyendo de esta manera que la entidad empleadora no tiene intervención en el sistema de seguridad laboral para los trabajadores, por lo que esto perjudicaría el bienestar y seguridad de estos últimos. (p.62)

Grados. S. & Gutierrez. M. (2018) en su investigación denominada “*Interacción trabajo-familia del personal femenino administrativo del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima-2018*”. Propuso como objetivo determinar la interacción trabajo-familia del personal femenino administrativo del Hospital señalado. (p.5). Realizando un estudio básico no experimental de nivel descriptivo y de enfoque cuantitativo. (pp. 17.18). Permitiéndoles de esta manera hacer uso de un cuestionario para la recolección de datos, el que fue aplicado a una muestra de 40 trabajadoras. (p.19). Los resultados obtenidos evidenciaron que el 52.5% de las trabajadoras casi siempre le dedican más tiempo a su trabajo creando de esta manera un desequilibrio en la esfera familiar. El 50% siempre presenta tensión producto del trabajo, desencadenando en la persona ansiedad, irritabilidad y fatiga, que interfieren en el comportamiento apropiado en otros aspectos de la vida. El 35% casi siempre adquieren un comportamiento basado en su familia que afecta su ámbito laboral. (p.48). La investigación concluyó de esta forma en que las colaboradoras del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, presentan un nivel más alto de tensión basado en trabajo que interfiere con la familia. (p.50).

Vásquez (2017) desarrollo una investigación titulada “*El clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores públicos del establecimiento penitenciario de Huaraz, 2017.*” Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. (p.5) El estudio desarrollado fue básico no experimental y de nivel descriptivo-correlacionar. En el que se aplicó una encuesta a 85 trabajadores. (p.46 y 47) Presentando como resultado niveles bajos de clima organizacional y satisfacción laboral. Finalmente señaló como conclusión que una relación positiva moderada y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. (p.68)

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Intervención de Trabajo Social Organizacional

La intervención del trabajador Social en las organizaciones, ha sido una labor que con el tiempo y los cambios generados en la era del conocimiento han ido evolucionando, sin perder su fin último, el bienestar social del trabajador. Tal y como lo remarcan los siguientes autores en sus definiciones:

Santos (2016) lo define como “un área del Trabajo Social encargada del estudio de las dinámicas organizacionales en lo social, lo gerencial y lo laboral, además de las interacciones del ser humano dentro de las organizaciones y su entorno”

Para Pérez & Díaz (2014) La intervención profesional del trabajo social en el campo organizacional y de salud ocupacional está orientado al bienestar laboral, a través del diseño de planes, programas, proyectos y, posteriormente, políticas sociales dirigidas al desarrollo del recurso o talento humano y sus familias, incluyendo, además, la proyección organizacional a través de programas de responsabilidad social con el entorno social, comunitario y ambiental.

El Trabajador Social ha desempeñado en el campo laboral, como explica Sierra (2005), generando bienestar y tranquilidad a los trabajadores y sus familias, formando el activo más valioso a fin de convertirlos en una ventaja para las organizaciones. Asimismo, desempeña un rol estratégico en procesos de selección, bienestar, formación y desarrollo de su gente y sus familias. El aporte del Trabajador Social lleva a las empresas a ser socialmente responsables lo que es sinónimo de empresas exitosas.

De acuerdo a Herrera citado por Sánchez (2004) define a la intervención de trabajo social en las organizaciones, al profesional que identifica, diagnostica, contextualiza problemas y necesidades de la organización y los empleados de forma integral considerando aspectos psicológicos, económicos y sociales. Con el fin de conocer las relaciones productivas y humanas, que promueven el aumento de la productividad y mejora el ambiente laboral.

La intervención de trabajo social en las organizaciones, tal y como nos señala Barranco (2004) está orientada a favorecer la autonomía y la participación de los usuarios con un trato de calidez al colaborador promoviendo su desarrollo humano y calidad de vida. Asimismo, de mejorar la eficiencia y eficacia del servicio prestado por el trabajador dentro de la organización.

2.2.2 Teorías y modelos que sustentan la intervención de trabajo social en las organizaciones

El conocimiento que se ha obtenido a lo largo del tiempo ha otorgado los fundamentos teóricos necesarios para la intervención de trabajo social organizacional. Entre ellas encontramos a las teorías y modelos que a continuación se van a desarrollar. También es necesario precisar que no existe una regla exacta para determinar la teoría que responda al éxito de una organización, el éxito es

resultante del aporte de diversas teorías y su adaptabilidad de la organización a estas.

2.2.2.1 Teoría General de sistemas

La teoría General de sistemas, desde su concepción ha constituido uno de los aportes más importantes para el desarrollo de la ciencia y su explicación de las interacciones que se dan en la realidad. Esta teoría como lo menciona Viscarret. J. (2007), ha sido desarrollada por diferentes autores de acuerdo a diferentes campos científicos, en la cibernética (Norbert Wiener, Von Foerster, Mayuyama), en la sociología (Luhmann, Habermas) en la teoría de la comunicación humana,(Bateson, Wtzlawick, Beavin, Jackson) y en la biología(Maturana, Varela y Von Bertalanffy) (p.260).

Teniendo como uno de sus máximos exponentes al biólogo Ludwing Von Bertalanffy quien define a esta teoría, como un complejo de componentes interactuantes, conceptos característicos de totalidades organizadas, tales como interacción, suma, mecanización, centralización, competencia, finalidad, etc., que servirán para aplicarlos al estudio de un fenómeno en concreto. (1968) (p. 94)

La teoría de sistemas, entonces explica que un todo no es la suma de cada uno de sus componentes, un todo o un sistema está integrado por componentes que interaccionan entre sí, y que al ser estudiadas permiten comprender la función e importancia de cada una de ellas.

Por lo cual es importante entender los elementos y procesos que forman parte de todo sistema, tales como los límites, la estructura, las jerarquías, los elementos, la regulación, la retroalimentación, diferenciación, equifinalidad, entropía y la homeostasis. (Viscarret, 2007).

Este conocimiento se puede aplicar en cualquier campo de estudio que requiera una explicación en general de su propia realidad.

2.2.2.2 Modelo sistémico en trabajo social

El modelo sistémico ha significado un gran aporte a nuestra intervención, que es entendida de acuerdo a Pincus y Minahan citado por Viscarret (2007) como un proceso de cambio planificado.

Determinando de este modo principios que rigen nuestra intervención tales como:

Mediación, el trabajador social adopta una posición intermedia entre los actores del problema. Sin someterse a establecer el favoritismo frente a la posición de cada uno de ellos.

Comunicación, la intervención se centra en mantener y lograr la comunicación entre los miembros que forman parte del problema.

Definición instrumental del sistema, explica que los implicados deberán de tener en claro el significado del problema.

Utilidad multilateral, significa que los participantes del problema crearán una relación funcional con respecto a los diferentes planos del problema, en el emocional, en el de los objetivos y en el de acción.

Concentración sobre las variables del problema, el trabajador social deberá de enfocar su intervención en las variables o implicados principales del problema.

Ecosocial, la intervención se centra en reforzar y activar o las redes de apoyo social, y tener una intervención mínima a fin de desarrollar la autonomía de los participantes.

Negociación, se busca que los autores del problema busquen una solución estableciendo acuerdos que beneficien a cada parte.

Cooperación se centra en lograr el interés y el esfuerzo de los implicados en la resolución del problema.

Apertura del problema, consiste en la aplicación de estrategias que permitan el cambio del problema.

Asimismo, la teoría de sistemas ha aportado en señalar o determinar acciones de nuestra intervención, como:

Consulta, centrada en lograr un comportamiento funcional de la persona frente al sistema, en el caso de la organización, contribuir a que el colaborador desarrolle su función de forma óptima.

Educación, con el desarrollo de habilidades de adaptación. Centrándonos nuevamente en una organización esta acción se centra en la socialización del colaborador en la organización.

Negociación, busca resolver diferencias entre los implicados a través de la generación de beneficios para cada uno de ellos. En una organización es notorio cuando se suscitan conflictos entre los equipos de trabajo y la trabajadora social busca que las partes logren un acuerdo que los beneficie de forma individual y a nivel funcional como equipo.

Representación, se trata de asumir la representación de un grupo, velando por sus intereses. Como por ejemplo en una institución la trabajadora social asume un papel representativo tanto en la defensa de los intereses de la propia organización cuando se lo merece o con respecto a los colaboradores cuando sea el caso.

Intervención directa, cuando interviene con la persona entendiendo el entorno en el que se está desarrollando.

Búsqueda de recursos, se dirigen a buscar aquellos componentes que le hace falta a la persona para su desenvolvimiento adecuado. Verbigracia en una organización cuando se enfoca en la gestión de redes de apoyo si el colaborador lo necesita, teniendo como fin su bienestar laboral.

Facilitación, se desempeña como facilitador de oportunidades para el cliente. Tomando en cuenta el campo laboral el trabajador social desarrolla estrategias para abrir una serie de oportunidades con el fin de promover la calidad de vida laboral del colaborador.

Los principios y acciones que ha aportado la Teoría general de sistemas en la intervención de trabajo social son aplicados en una organización no tanto solo para entender los conflictos que se suscitan en las interacciones que se dan entre sus miembros o su entorno tales como colaborador-colaborador, colaborador-jefe, colaborador- familia; sino como para lograr resolverlos.

2.2.2.3 Teoría de Contingencias en las organizaciones

Entendemos por contingencia que es aquel evento que puede o no suceder, y se presenta de forma imprevista.

La Teoría Contingencial, de acuerdo a Mora citado por Vega. H. & Orozco. S. (2015), consiste en que el proceso de interacción entre un organismo de comportamiento operante y su medio ambiente resulta en la formación de lo que se denomina contingencias. Estas pueden explicarse desde la relación A-B-C, en donde “A” representa el estado previo del ambiente, seguido de una etapa denominada comportamiento “B”, hasta llegar a un estado “C” de consecuencias. (p.3)

Esto significa que en una organización se puede suscitar ciertos eventos no previstos, que alteran el comportamiento de los miembros de la organización, desencadenando así consecuencias en el ambiente de esta.

De acuerdo a Fred Luthans citado por Mora (s/f), explica que la administración Contingencial hace referencia a las relaciones entre variables relevantes del medio ambiente y los conceptos y técnicas administrativas apropiadas que orientan una efectiva obtención de metas y objetivos. Estableciendo así una relación funcional Si- Entonces (p.23)

En otros términos, esto hace referencia por ejemplo así ocurre un determinado problema en la organización, como el bajo desempeño laboral de los colaboradores, entonces los asociados o responsables en la resolución de este tipo de problemas, deberán de asumir con eficiencia y competencia tareas y estrategias para revertir el problema. Otro ejemplo claro se presenta en las áreas críticas de una organización, si el colaborador tiene altas probabilidades de verse expuesto a un accidente o enfermedad, entonces la organización a través de su personal competente y responsable deberá de tomar las medidas necesarias para que estas probabilidades sean menores o existan o plan de contingencia para reducir el impacto de las consecuencias posibles que se puedan presentar.

Es preciso entender que cada organización tiene sus propias particularidades que hacen que el plan de contingencia que diseñe y ejecute responda a la naturaleza de su medio ambiente.

Mora (s/f) nos dice que el uso de este como enfoque permite un mejor entendimiento de las situaciones complejas no estructuradas y aumenta la posibilidad de una acción administrativa más adecuada (p.29).

La teoría de contingencias ha ofrecido grandes aportes a la intervención de trabajo social, siendo esta reflejada en nuestra función frente a la salud ocupacional de los colaboradores de una organización, como se explica y desarrolla más adelante.

2.2.2.4 Teoría de Gestión del Talento Humano

Talento humano

El talento humano es la capacidad para realizar determinadas acciones, producto de las aptitudes, habilidades y el conocimiento que adquiere una persona en el transcurso de su vida. Grau. A. (s.f)

El talento humano hace referencia entonces a las personas dotadas de conocimientos, aptitudes, actitudes, habilidades y destrezas obtenidas de forma innata o adquirida a través del tiempo. Son atributos que son reconocidos por las demás personas, y que además le permite al individuo tener el poder de desenvolverse en el medio, sobre todo en el que tiene la responsabilidad de demostrarlo.

Para la persona se convierte en una responsabilidad potenciar sus atributos, a fin de contribuir así a su autorrealización, sin embargo existen otros factores que contribuyen a la causa y que dependen del medio en el que se desenvuelven, como con respecto a las organizaciones, cuando un individuo competente está dentro de una organización, este sistema es quién asume un papel importante en la vida de la persona, debido a que tiene que contribuir como parte de su responsabilidad social a la excelencia del individuo, ofreciéndoles un ambiente adecuado en el que puedan crecer, fomentando programas educativos, de capacitación y actualización a las nuevas tendencias.

Gestión del Talento Humano

De acuerdo a Idalberto Chiavenato. I. (2009). Lo define como un área muy perceptible a la mentalidad que prevalece en las organizaciones, y que depende de la cultura organizacional, la tecnología utilizada, los fines organizacionales, los procedimientos internos, y así como de otros elementos importantes para que puedan generarse.

Procesos de la gestión del talento Humano

De acuerdo Idalberto Chiavenato (2009), los procesos son los siguientes.

1. Incorporación de las personas:

Este proceso constituye la vía de ingreso de las personas en la organización, de acuerdo a los perfiles y competencias que predominan en ella. El proceso de incorporación está compuesto de dos subprocesos importantes, como el reclutamiento y la selección.

2. Colocación de personas:

Se refiere al proceso en el que se coloca a la persona de acuerdo al perfil y/o competencias de sus puestos de trabajos. Y se desarrolla en tres etapas: el de orientación de las personas, que consiste en direccionar al personal frente a los objetivos y funciones que deban lograr en la organización, el del modelado del trabajo, en la que se determina las acciones, el ámbito y las condiciones en las que el colaborador se desarrolla en el puesto de trabajo y la evaluación del desempeño, donde se mide los logros alcanzados por el colaborador, en función de la productividad, de su potencial y los objetivos destinados.

3. Recompensar a las personas

En este proceso se destacan los elementos fundamentales que generan la motivación de los trabajadores, tomando en cuenta paralelamente el alcance de los objetivos individuales e institucionales. Tales como la remuneración, los incentivos, las prestaciones y servicios.

4. Desarrollo de las personas:

Este proceso tiene como finalidad la educación de los trabajadores, que comprenden los modelos de formación, capacitación y entrenamiento que garantizan el desarrollo y manifiesto de los potenciales innatos o adquiridos de la persona.

5. Retener a las personas:

Este proceso tiene como fin lograr la satisfacción de los trabajadores ofreciéndoles las condiciones físicas, psicológicas y sociales que generen su compromiso y permanencia en la organización. A través de la mejora de las relaciones existentes, el cumplimiento de las normas de higiene, seguridad, salud y calidad de vida en el trabajo. Temáticas en la que la intervención de trabajo social se ha visto muy visible.

6. Supervisar a las personas:

Los procesos de supervisión tienen por finalidad realizar el seguimiento pertinente a la labor que desempeñan los trabajadores.

2.2.3 Funciones y Acciones de Trabajo Social en las organizaciones

Ante el cambio y las nuevas exigencias en la era del Conocimiento, la competitividad laboral se ha convertido en un tema de suma importancia que incide en la determinación del desarrollo y bienestar social de la sociedad. Por lo que los profesionales en la actualidad se han visto en la necesidad de adecuarse y responder

a las exigencias, replanteando u ampliando su campo de acción. Es así que el Trabajador Social en las Organizaciones ha asumido una nueva perspectiva, retos y desafíos en su función y acción profesional, tal y como se señala en la investigación realizada por López & Chaparro (2006).

2.2.3.1 Función Administrativa

La intervención de Trabajo Social en las organizaciones crea de forma necesaria una asociación con la administración, ya que esta última le ha otorgado técnicas y modelos que permiten complementar su trabajo, sin perder la esencia de nuestra carrera.

De esta manera como nos señala Berrio (2014) nuestra intervención nos invita a apoyarnos en el marco administrativo, no solo desde lo operativo, sino también y fundamentalmente desde los niveles estratégicos o institucionales y tácticos, a fin de trascender el papel histórico de los trabajadores sociales como meros operadores, para ser formuladores de políticas y filosofías, y diseñadores de procesos y estrategias, entre otras responsabilidades mayores; en otras palabras, asumir papeles protagónicos.

Teniendo como base las acciones desarrolladas por López & Chaparro (2006), las acciones que determinan su función administrativa son las siguientes:

Diseño de políticas de acuerdo a las etapas de actuación del colaborador en la organización. - significa establecer acciones de nuestra intervención tomando en cuenta desde la selección hasta la salida del colaborador de la organización. Entre los cuales se encuentra la participación en los talleres de inducción, dando pautas y asesorando a los colaboradores, frente a su ingreso a la organización. Durante su permanencia, a través del diseño de un plan de

trabajo, y finalmente en su salida por medio de asesoría señalando los beneficios con los que cuenta y las oportunidades que le deparan las nuevas demandas laborales.

Diseño de políticas de calidad de vida laboral. - se refiere al diseño y determinación de los procesos de intervención que promueven la calidad de vida laboral. Lo que resulta en la práctica, en la elaboración de un plan de trabajo que promueva el desarrollo integral del colaborador, teniendo como fin su satisfacción en el trabajo

Diseño y gestión del manejo de subsidios a los trabajadores. -se basa en la elaboración de los procesos internos para la recuperación económica de los fondos de la organización que son otorgados al personal en forma de préstamo inmediato, para cubrir una necesidad. Como por ejemplo el subsidio de salud que se brinda a los trabajadores.

2.2.3.2 Función en el Bienestar Laboral

Como lo define Vásquez (2018) el bienestar laboral como concepto y como practica es un estado organizacional óptimo que permite mejorar las condiciones del trabajador a fin de ayudarlo alcanzar su máximo potencial y responder así a los objetivos organizacionales.

Por ello la promoción del bienestar laboral, forma parte de la intervención del trabajador social organizacional, puesto que está relacionada con los programas y estrategias que tienen la capacidad para implementar, a favor del desarrollo individual y colectivo de los colaboradores con el fin mejorar la calidad de vida y el clima organizacional. A demás de buscar el empoderamiento de las personas para el desarrollo de sus habilidades, destrezas y capacidades.

Tomando como base las actividades señaladas por López & Chaparro (2006), las acciones que determinan su función en el bienestar laboral son las siguientes:

Promoción del clima organizacional adecuado. - esto quiere decir promover un ambiente adecuado entre los miembros de la organización, que sirva como fuente de motivación para la realización correcta de sus funciones. A modo de ejemplo desarrollando actividades de integración entre los miembros de la Municipalidad de Miraflores.

Gestionar programas de capacitación laboral. - en otros términos, se refiere a organizar, coordinar y ejecutar programas para potenciar los conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas de los colaboradores de acuerdo a la función que desempeñan.

Promoción de programas de integración familiar. - Dicho otro modo, organizar y ejecutar actividades que promuevan la participación de la familia en el trabajo del servidor o servidora pública.

2.2.3.3 Función en la Salud Ocupacional

Salud Ocupacional

De acuerdo a la Organización Internacional del trabajo y la Organización Mundial para la Salud citados por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (s/f), la salud ocupacional es "la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo"

Actualmente la salud ocupacional es conocida en el campo organizacional como Salud y seguridad en el trabajo, y es respaldada por diferentes organismos a nivel mundial e internacional, como se señala líneas arriba. En el Perú se sustentaba en la Ley 29783, Ley de seguridad y Salud en el trabajo.

Las competencias profesionales de un trabajador social en la salud y seguridad en el trabajo cumplen un rol fundamental, como lo señalan Naranjo y Pachón (2014) El profesional reconoce los lineamientos legales en el trabajo que buscan velar por el bienestar físico, mental y social de la persona en la organización, además de desarrollar la Responsabilidad Social Empresarial y en el manejo del medio ambiente, logrando espacios laborales sanos y seguros.

Teniendo como base las acciones desarrolladas por López & Chaparro (2006), la intervención referente a la salud ocupacional o también llamada salud y seguridad en el trabajo, son las siguientes:

Gestión del seguro de los colaboradores. - Lo que involucra la afiliación del personal y sus derechohabientes a entidades prestadoras de seguro, tales como el seguro social-ESSALUD y las empresas Promotoras de Salud-EPS (el seguro complementario de trabajo de riesgo)

Organización de programas preventivos de salud. - Significa realizar un conjunto de actividades orientadas a la prevención de riesgos profesionales y de la salud en general de los colaboradores. Así como la realización de campañas médicas a través de alianzas estratégicas con empresas.

Participación en las políticas de higiene y seguridad en el trabajo. - alude a la organización y coordinación frente a las normas de higiene y seguridad en el trabajo.

Seguimiento de casos por enfermedad. - es decir la intervención consiste en brindar gestión y orientación al personal para la recuperación de su salud. Verbigracia, realizando visitas hospitalarias, domiciliarias a los colaboradores o brindando orientación a los familiares de estos.

2.2.3.4 Función en Asesoría social

La asesoría social como nos señala Bustos (s/f) *es la información, orientación y solución de diversas problemáticas sociales de la mano de la ayuda proporcionada por un profesional experto en dichas temáticas.* El trabajador social es el profesional competente en esta labor para determinar el diagnóstico y el posible tratamiento que requiera el personal frente al problema social que este atravesando.

Tomando como base las acciones desarrolladas por López & Chaparro (2006), la intervención del trabajador social en la función asesoría social son las siguientes:

Orientación profesional frente a problemas sociales: frente a diversos de problemas sociales por lo cual atraviesa una persona como los conflictos familiares, con la pareja o con los hijos, conflictos laborales con los miembros de la organización y entre otros. Por lo que se requiere realizar consejería y orientación al personal.

Realizar la remisión de los casos. - dicho de otro modo, consiste en conseguir otras redes de apoyo que permitan ofrecer una ayuda integral al colaborador frente a las situaciones por las que atraviesas. Así como la búsqueda y coordinación de centros de rehabilitación frente alguna adicción, intervención de algún profesional de la salud frente a casos de enfermedades, la orientación de un abogado frente a conflictos legales, o entre otros.

Intervención colaborador-familia. - la familia cumple un papel fundamental en el desempeño laboral del colaborador, es así que cuando se identifican los casos, se requiere de trabajar brindando orientación y consejería social para lograr la reflexión de los miembros y posteriormente la toma de decisión voluntaria e informada de estos frente a la resolución de sus conflictos.

2.2.4 Actuación de trabajo social de acuerdo a las etapas del trabajo

La actuación del trabajador social en la organización se desenvuelve en base a tres etapas o momentos desde clasificación del colaborador hasta su salida de la organización tal y como lo refiere Díaz (2016):

Punto de entrada del empleo: Consiste en el ingreso del colaborador a la organización, donde la labor que desempeña el trabajador social es de orientar al nuevo personal a cerca de la organización, desarrollando así talleres socio-laborales que permitan su sociabilidad en el trabajo.

Durante el empleo, es la etapa de permanencia del personal en la organización, donde se evidencia a mayor amplitud el desenvolvimiento profesional del trabajador social. Es así que su intervención apunta exclusivamente al desarrollo de programas de integración, de potenciación del conocimiento y habilidades del individuo, programas de salud y seguridad en el trabajo y la gestión de la diversidad corporativa.

Después del empleo: Es en esta etapa donde se demuestra dos tipos de intervención con respecto al personal que deja de prestar sus servicios para la organización. Por un lado, tenemos a los pensionistas y/o jubilados, personas que al cumplir su ciclo laboral no han perdido vinculación con la organización por los derechos ganados. La labor del profesional está enfocado en desarrollar

programas que promuevan la adaptación del individuo al nuevo cambio que deben de afrontar ofreciéndole una visión amplia de un crecimiento personal a una vida después del trabajo. Por otro lado, tenemos a los colaboradores que han perdido vinculación con la organización por su salida del trabajo, es aquí donde el papel se enfoca en orientar al colaborador hacia las nuevas oportunidades que le ofrece el mundo laboral, desarrollando así el programa de outplacement, programa cuyo objetivo es lograr la reinserción laboral del colaborador.

2.2.5 Intervención de trabajo social en las diversas tendencias organizacionales

El conocimiento, la tecnología y la innovación han revolucionado la sociedad en todos sus contextos, y el hombre se viene adaptando a cada cambio. En el ámbito organizacional son cada vez más las organizaciones que apuestan por la implementación de mejores modelos de gestión, investigación, desarrollo y aplicación de nuevas temáticas que hacen posible el alcance de sus objetivos y desarrollo de su productividad. Esos cambios se han centrado en el factor humano de modo que es considerado como la pieza clave para el éxito de una organización. Los promotores de la gestión de estas nuevas tendencias vienen siendo abordadas, por diferentes profesionales cuya línea de carrera está involucrada con el sector organizacional, como psicólogos, administradores, y los trabajadores sociales con el objetivo principal de gestionar el bienestar social del recurso humano, por lo que no es ajena su intervención a las temáticas que a continuación se desarrollarán:

2.2.5.1 Gestión de equipos

La gestión de equipo como lo señala Casado. E. (2013) es el conjunto de procedimientos, aplicación de estrategias, técnicas y herramientas utilizadas por representante de un equipo (denominado comúnmente como team

manager) con la finalidad de promover la organización de los integrantes para el alcance de un objetivo común.

El trabajador social asume una función fundamental en la gestión de equipos, por ser esta una de las técnicas de intervención más utilizadas y por la cual se caracteriza su accionar. Desarrollando entre los miembros el compromiso e identificación en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Es de esta manera que el trabajador social por su experiencia y conocimientos posee la capacidad para desarrollar responsabilidades en la gestión de equipos, las mismas que se señalan a continuación en base a lo propuesto por Casado. E. (2013):

- a) Determinar de los objetivos organizacionales.
- b) Promover un entorno saludable entre los miembros del equipo.
- c) Determinar las funciones del equipo de trabajo.
- d) Actuar como mediadores en la resolución de conflictos.
- e) Potenciar los conocimientos y habilidades de los miembros.
- f) Promover la autonomía y motivación de los integrantes.

2.2.5.2 Responsabilidad Social Corporativa

La Comisión de Seguimiento y Evaluación del Diálogo Social en el 2007 lo define de acuerdo a la página web Responsabilidad Social Corporativa (2014) como “un conjunto de compromisos de diversa orden, económica, social y ambiental adoptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas y que constituyen un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones leales, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible.”

El Consejo General de Trabajo social (2019) explica *que este es uno de los escenarios donde se hace visible el quehacer profesional a través de la gestión de necesidades sociales, el rol de la comunidad como agente de cambio, relación privado – público.*

Entonces la responsabilidad social corporativa se ha convertido en un compromiso social de las organizaciones tanto público como privado a favor de contribuir al progreso social de la comunidad que lo rodea. En el Perú está sustentada en base al numeral 7.8 del artículo 7° de la Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

En este contexto, los y las trabajadoras sociales debemos de aprovechar la oportunidad para aumentar la empleabilidad, mostrándonos como agentes de cambio expertos y conocedores de la realidad social.

Es así que el trabajador social dentro de sus competencias profesionales se encuentra también el intervenir en el desarrollo de la Responsabilidad Social corporativa de una organización.

Teniendo como base lo señalado por Cano. S. (s/f), las funciones que se destacan en esta temática son las siguientes:

- a) Determinar los sujetos de intervención
- b) Identificar las necesidades de los grupos de intervención
- c) Desarrollar un plan de sensibilización que influya en la cultura organizacional. (como por ejemplo actividades de voluntariado a favor de la comunidad)
- d) Promover planes desarrollo sostenible que promuevan un equilibrio de bienestar entre la organización y su entorno.

2.2.5.3 Gestión del Talento Humano

Nuestra actualidad está marcada por tendencias globales extremas, como la globalización de los mercados, el uso masivo de tecnologías, el crecimiento de las organizaciones y la aparición de una economía basada en conocimientos, que hacen y requieren en el campo laboral, personas altamente competentes, así como estructuras organizativas dinámicas con capacidad de adaptación a los nuevos cambios. A esta preocupación es que responde la Gestión del Talento Humano.

Este último, es un proceso importante, que permite lograr el desempeño laboral efectivo y eficaz de un colaborador en suma a elevar la productividad de la empresa y construir un factor diferenciador a cargo de sus colaboradores en el ofrecimiento de sus bienes y servicios. La Gestión de Talento Humano implica un modelo de intervención utilizado por muchas empresas exitosas, hoy mientras te asegures de brindarles las condiciones laborales, beneficios y provoques un cambio en el comportamiento y el desarrollo personal, a través de la dotación de conocimientos y motivaciones al colaborador aseguras el éxito de tu empresa.

El accionar del trabajador social en aras a responder a esta tendencia, de acuerdo a la investigación desarrollada por Chaparro. M. & Urra. (2014) Está determinada por objetivos fundamentales de acuerdo a cada nivel de intervención:

- a) Estratégico: Consiste en desarrollar políticas en base a la gestión del talento humano. Involucrando de esta manera propuestas frente a cada proceso establecido de acuerdo a la Institución. Si tomamos la teoría propuesto por Chiavenato (2009), significaría diseñar políticas en base

los procesos de incorporación, colocación, recompensas, desarrollo, retención y supervisión del personal.

- b) De coordinación: Se centra en la generación de alianzas institucionales a fin de proporcionar de mayores beneficios laborales a los trabajadores. Tales como acuerdos con instituciones para la potenciación de conocimientos y habilidades de los trabajadores, coordinación con entidades de salud, establecimiento de acuerdo con proveedores, para la realización de actividades de integración y entre otras.
- c) Operativo: Es la atención directa hacia el colaborador, donde se evidencia funciones de asesoramiento y consejería frente a los problemas sociales o laborales por los que están atravesando.

2.3 Bases filosóficas

El estudio se desarrolla en la línea de investigación del propio quehacer profesional de trabajo social bajo el contexto de la globalización y sus nuevos conocimientos en el campo organizacional basados en la teoría y modelo de gestión del talento humano que permiten que el recurso humano sea valorado a fin que la organización pueda lograr sus objetivos propuestos y tener éxito en su función, asimismo está respaldado por la teoría de sistemas que permite comprender las interacciones que se dan en una Institución y la teoría de contingencias que nos explica la capacidad de respuesta frente a eventos que alteren el sistema de la organización. Situándolo en el contexto actual de la Municipalidad de Miraflores frente a la problemática del bajo desempeño laboral de los servidores públicos de las Áreas críticas, dónde existe alta probabilidad de presentarse eventos que alteren a los miembros de la organización directamente a los trabajadores de las áreas en mención y en relación a la intervención de los trabajadores sociales se plantea que dicha intervención en el campo organizacional debe ser competente, eficiente y eficaz desarrollándonos en base al contexto actual, por lo que se dará respuesta a la

problemática presentada como a problemas futuros que aún no se pueda predecir, y asimismo posicionará a nuestra profesión en niveles más altos, estratégicos de dirección y gestión en una visión a futuro.

2.4 Definiciones conceptuales

Trabajo social organizacional. - es “un área del Trabajo Social encargada del estudio de las dinámicas organizacionales en lo social, lo gerencial y lo laboral, además de las interacciones del ser humano dentro de las organizaciones y su entorno”; a lo que añade su responsabilidad en la intervención que, desde la política social y la asociatividad, conduzcan a la dignidad humana desde las organizaciones, primordialmente de aquellas encargadas de servicios sociales y humanitarios. (Santos, 2016).

Función administrativa. - nuestra intervención nos invita a apoyarnos en el marco administrativo, no solo desde lo operativo, sino también y fundamentalmente desde los niveles estratégicos o institucionales y tácticos, a fin de trascender el papel histórico de los trabajadores sociales como meros operadores, para ser formuladores de políticas y filosofías, diseñadores de procesos y estrategias. (Berrío, 2014).

Función de bienestar laboral. - como concepto y como practica es un estado organizacional óptimo que permite mejorar las condiciones del trabajador a fin de ayudarlo alcanzar su máximo potencial y responder así a los objetivos organizacionales. (Vásquez 2018).

Función en la salud ocupacional. - "la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo". OIT & OMS citado por Organización Panamericana de Salud (s/f)

Función de asesoría social. - es la información, orientación y solución de diversas problemáticas sociales de la mano de la ayuda proporcionada por un profesional experto en dichas temáticas. (Bustos, s/f).

Gestión de equipo. - es el conjunto de procedimientos, aplicación de estrategias, técnicas y herramientas utilizadas por representante de un equipo (denominado comúnmente como team manager) con la finalidad de promover la organización de los integrantes para el alcance de un objetivo común.(Casado, 2013)

Responsabilidad Social Corporativa. - es “un conjunto de compromisos de diversa orden, económica, social y ambiental adoptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas y que constituyen un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones leales, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible.” (2014)

La gestión del talento humano. - Lo define como un área muy perceptible a la mentalidad que prevalece en las organizaciones, y que depende de la cultura organizacional, la tecnología utilizada, los fines organizacionales, los procedimientos internos, y así como de otros elementos importantes para que puedan generarse. Idalberto Chiavenato. I. (2009)

2.5 Operacionalización de las variables



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de calificación	Niveles y Rango
<p>INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL</p> <p>La intervención de trabajo social en el campo organizacional se encarga del estudio de las dinámicas organizacionales en lo social, lo gerencial y lo laboral, además de las interacciones del ser humano dentro de las organizaciones y su entorno”; a lo que añade su responsabilidad en la intervención que desde la política social y la asociatividad, conduzcan a la dignidad humana desde las organizaciones, primordialmente de aquellas encargadas de servicios sociales y humanitarios.</p> <p>(Santos 2016)</p>	<p>De acuerdo a López & Chaparro (2006). La intervención de trabajo social en las organizaciones se desarrolla en base a cuatro funciones:</p> <p>Función administrativa</p> <p>Función de bienestar laboral</p> <p>Función en salud ocupacional</p> <p>Función de asesoría social</p>	Función administrativa	Diseño de políticas de acuerdo a las etapas de permanencia del colaborador	1,2	<p>1.Totalment e en desacuerdo</p> <p>2.En desacuerdo</p> <p>3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalment e de acuerdo</p>	<p>De 22-51 Bajo</p> <p>De 52-80 medio</p> <p>De 81-110 Alto</p>
			Diseños de políticas de calidad de vida laboral	3,4		
			Diseño y gestión del manejo de subsidios a los trabajadores	5,6		
		Función de bienestar laboral	Promoción del clima organizacional adecuado	7,8		
			Gestión de programas de capacitación laboral	9,10		
			Promoción de programas de integración familiar	11,		
		Función en salud ocupacional	Gestión del seguro de los colaboradores	12,13		
			Organización de programas preventivos de salud	14,15		
			Participación en las políticas de higiene y seguridad en el trabajo	16		
			Seguimiento de casos por enfermedad	17		

		Función de asesoría social	Orientación profesional frente a problemas laborales	18,1 9		
			Derivación de los casos a otros profesionales.	21		
			Intervención colaborador-familia.	22,2 2		

Elaborado por el autor: Luz Katherine Resurrección Chuzón



CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo y diseño de la investigación

El estudio es de tipo básico y diseño no experimental, debido a que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Se trata de un estudio en el que solo se observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 152).

3.1.2 Nivel de la investigación

El presente estudio es de nivel descriptivo, debido a que la investigación describe a los datos y características de la población o fenómeno de estudio. (Marroquin, 2012) En este caso la intervención de la trabajadora social en los colaboradores de las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores.

3.1.3 Enfoque

La investigación es cuantitativa, porque se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico. (Peñuelas, 2013)

3.2 Población y Muestra

3.2.1 La población

La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación". (Tamayo, 2013). La población en esta

investigación fueron 968 colaboradores de las Áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores.

AREAS CRITICAS DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES	
Subgerencia de Limpieza Pública y Áreas verdes	109
Subgerencia de Obras Publicas	96
Subgerencia de Serenazgo	763
TOTAL	968

3.2.2 Muestra

Es una muestra probabilística, porque todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014)

Para la investigación la muestra fue determinada a través de la aplicación de la siguiente fórmula matemática:

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

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z= Nivel de confianza

P= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

d= precisión de error máximo admisible en términos de proporción

Obteniendo como muestra la cantidad de 233 servidores públicos pertenecientes al personal operativo de las áreas señaladas líneas arriba. Posterior a ello, se procedió a determinar la cantidad de trabajadores a encuestar a través de la comunicación y

coordinación directa con los subgerentes y coordinadores de cada área, quiénes facilitaron el padrón de trabajadores y los turnos en que laboran de esta manera se realizó la distribución de la muestra estratificada como se muestra en el siguiente cuadro:

AREAS	POBLACION TOTAL SEGÚN TURNOS	MUESTRA SEGÚN TURNOS
SUBGERENCIA DE LIMPIEZA PÚBLICA Y AREAS VERDES	Mañana : 42 (39%) Tarde : 36 (33%) Noche : 31 (28%) Subtotal : 109	Mañana :10 (39%) Tarde : 9 (33%) Noche : 7 (28%) Subtotal : 26
SUBGERENCIA DE OBRAS PÚBLICAS	Mañana : 54 (56%) Tarde : 42 (44%) Subtotal : 96	Mañana :13 (56%) Tarde :10 (44%) Subtotal : 23
SUBGERENCIA DE SERENAZGO	Mañana : 255 (34%) Tarde : 255 (34%) Noche : 253 (33%) Subtotal : 763	Mañana : 63 (34%) Tarde : 63 (34%) Noche : 58 (33%) Subtotal : 184
TOTAL	Total, de población: 968 L : 11% O : 10 % S : 79 %	Total, de muestra: 233 L : 11% O : 10% S : 79%

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Descripción de la técnica empleada

La técnica empleada para la realización de la investigación fue la encuesta, siendo una técnica muy empleada para la recolección de datos en las investigaciones sociales. Es así que se formularon 22 preguntas en base a la Intervención de las trabajadoras sociales.

3.3.2 Descripción del instrumento

El instrumento empleado para esta investigación es un cuestionario elaborado de forma estratificada abarcando las cuatro dimensiones que componen la variable

Intervención de las trabajadoras sociales como los son: la función administrativa, función de bienestar laboral, función de salud ocupacional y la función de asesoría social, constando de 22 preguntas, que responden a las dimensiones ya mencionadas, y cuyas alternativas son: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

a) Análisis de confiabilidad del instrumento

El instrumento será analizado a través de estadístico descriptivo de Alfa de Cronbach.

Tabla 1. *Alpha de Cronback del cuestionario Intervención de Trabajo Social*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	22

Nota: Datos obtenidos del SPSS

Interpretación

De acuerdo a los resultados de Alfa de Cronbach se ha obtenido como rango 0,953, lo que permite afirmar que el instrumento que mide la variable Intervención de Trabajo Social tiene una confiabilidad muy alta.

Tabla 2. *Alpha de Cronbach del total de los ítems de la variable Intervención de Trabajo Social*

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	66,82	386,625	,483	,953
Ítem 2	65,69	405,742	,196	,956
Ítem 3	66,91	375,112	,700	,950
Ítem 4	67,02	374,530	,698	,950
Ítem 5	66,41	385,096	,539	,952
Ítem 6	66,33	381,413	,619	,951
Ítem 7	66,87	373,607	,770	,949
Ítem 8	66,92	373,063	,782	,949
Ítem 9	67,00	373,297	,796	,949
Ítem 10	67,07	374,421	,771	,949
Ítem 11	66,75	376,533	,715	,950
Ítem 12	66,25	385,162	,618	,951
Ítem 13	66,67	375,722	,750	,950
Ítem 14	66,61	378,298	,714	,950
Ítem 15	67,00	372,763	,792	,949
Ítem 16	67,08	373,710	,787	,949
Ítem 17	66,80	374,306	,752	,950
Ítem 18	65,93	397,413	,354	,954
Ítem 19	66,54	379,482	,669	,951
Ítem 20	66,85	375,694	,746	,950
Ítem 21	67,11	374,294	,764	,950
Ítem 22	67,11	373,712	,761	,950

Nota: Datos elaborados del SPSS

b) Validez de expertos

La validación fue realizada a cargo de tres expertos en la línea de investigación.

Tabla 3. Validación del instrumento que mide la variable *Intervención de Trabajo Social*

Experto	Valor
Mg. Luzdina Noriega Garate	92,5
Dr. Charito Emperatriz Becerra Vera	86,25
Dra. Yulliana De Lourdes Escudero Villanueva	91,25

Fuente. Elaboración propia

Interpretación

El promedio de la validación de expertos en general alcanzó un valor de 90%.

Por lo tanto, el instrumento es aplicable a la población de estudio.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Las técnicas que se emplearon para el procesamiento de la información fueron las siguientes:

- Programa estadístico SPSS, para la elaboración de las bases de los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta. En paralelo se realizó la validación de los instrumentos.
- Elaboración de tablas y figuras a través del programa Excel.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de *etapa de vida de la población de estudio*

	Frecuencia	Porcentaje
Joven	29	12,4
Adulto	187	80,3
Adulto mayor	17	7,3
Total	233	100,0

Nota: Datos obtenidos del SPSS

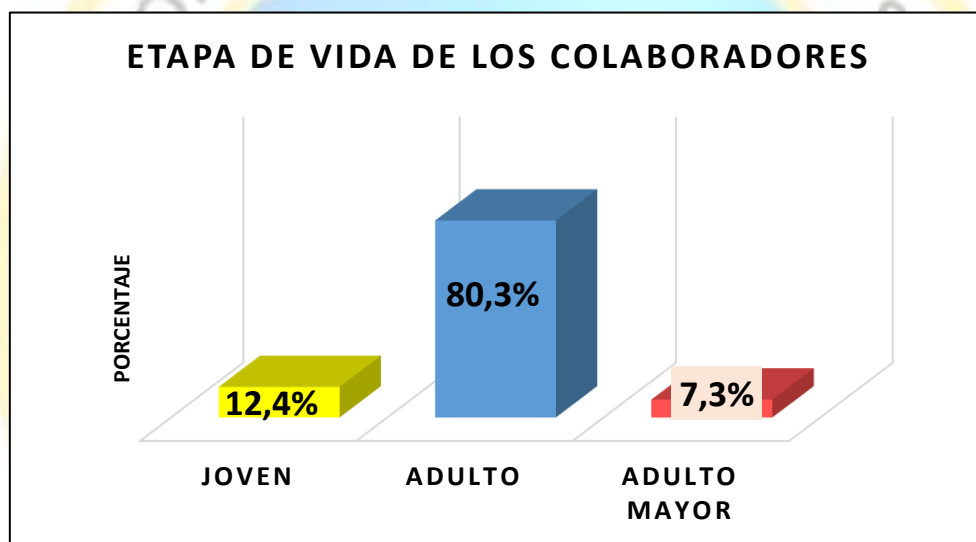


Figura 1. Gráfico de barra de *Etapa de vida de la población de estudio*

Interpretación

Como se presenta en la tabla número cuatro, del total de la población encuestada el 80,3% pertenece a la población adulta, el 12,3% a la población joven y el 7,3% a la población adulta mayor.

Los colaboradores que pertenecen a las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores están representados en su mayoría por una población adulta y joven, lo que nos permite entender que la fuerza de trabajo está en una etapa en la que el individuo ha alcanzado una plenitud física, siendo este un indicador para el desarrollo óptimo de las funciones

que realizan, como la protección a las personas y el orden público con respecto al personal operativo de la Subgerencia de serenazgo, la ejecución de obras públicas, la limpieza pública y el mantenimiento de los parques y jardines del distrito, con respecto al personal operativo de la Subgerencia de Obras y Limpieza pública.

Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes del sexo de la población de estudio

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	24	10,3
Masculino	209	89,7
Total	233	100,0

Fuente: Datos obtenidos del SPSS

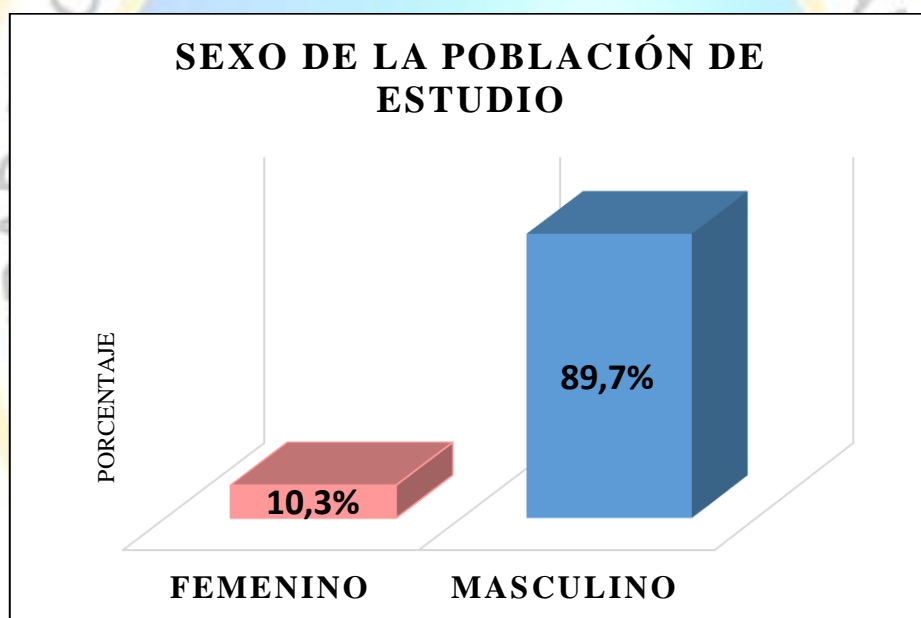


Figura 2. Gráfico de barra del sexo de la población de estudio

Interpretación

Como se puede observar en la tabla número cinco, el 89,7% de la población encuestada está representada por el sexo masculino, y en un menor porcentaje el 10,3% por el sexo femenino.

Es decir que el sexo masculino es el que más predomina en las Área críticas de la Municipalidad. Situación que podría ser generada por las funciones que se exigen realizar,

y que representan una opción de trabajo más aceptable para la población masculina a diferencia que la población femenina.

Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes del área a la que pertenece la población de estudio

Área a la pertenecen		
	Frecuencia	Porcentaje
Subgerencia de Serenazgo	184	78,97
Subgerencia de Obras Públicas	23	9,87
Subgerencia de Limpieza Pública y Áreas Verdes	26	11,16
Total	233	100,0

Fuente: Datos obtenidos del SPSS

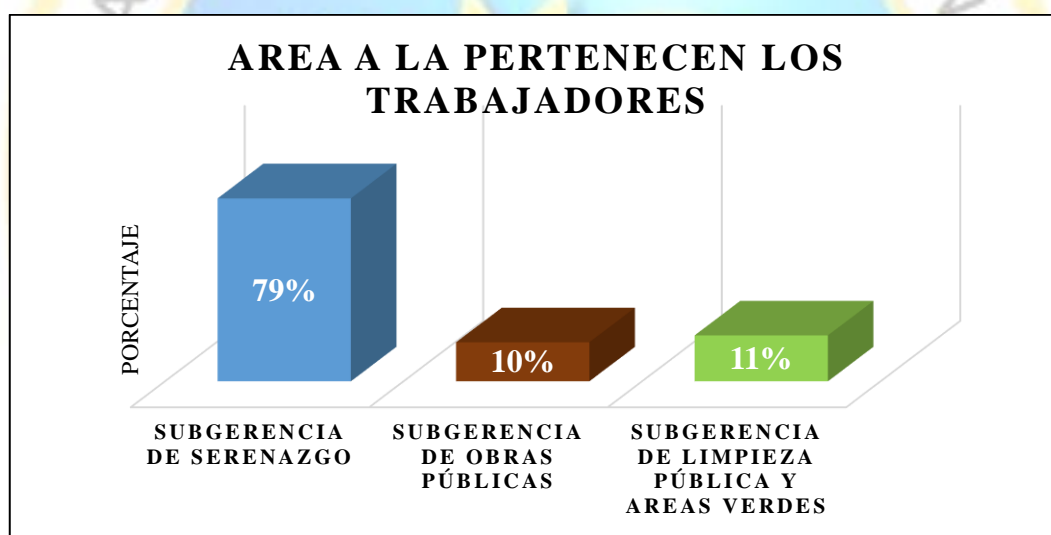


Figura 3. Gráfico de barra del área a la que pertenece la población de estudio

Interpretación

Como se puede visualizar en la tabla número seis, del total de la población encuestada al personal operativo el 79 % representa a la subgerencia de serenazgo, mientras que el 10% a la subgerencia de Limpieza Pública y Áreas Verdes, y el 11% a la subgerencia de Obras públicas.

La investigación realizada estuvo representada en un mayor porcentaje equivalente a 184 personas por el personal operativo de la subgerencia de serenazgo. Situación que se explica por la cantidad de personal operativo total que demanda cada subgerencia, en el caso de la subgerencia de serenazgo por 763 colaboradores, 109 colaboradores para la

subgerencia de Limpieza Pública y Áreas Verdes y 96 colaboradores para la subgerencia de Obras públicas.

Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes del grado de instrucción de la población de estudio

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	11	4,7
Secundaria	151	64,8
Técnico o superior	71	30,5
Total	233	100,0

Fuente: Datos obtenidos del SPSS

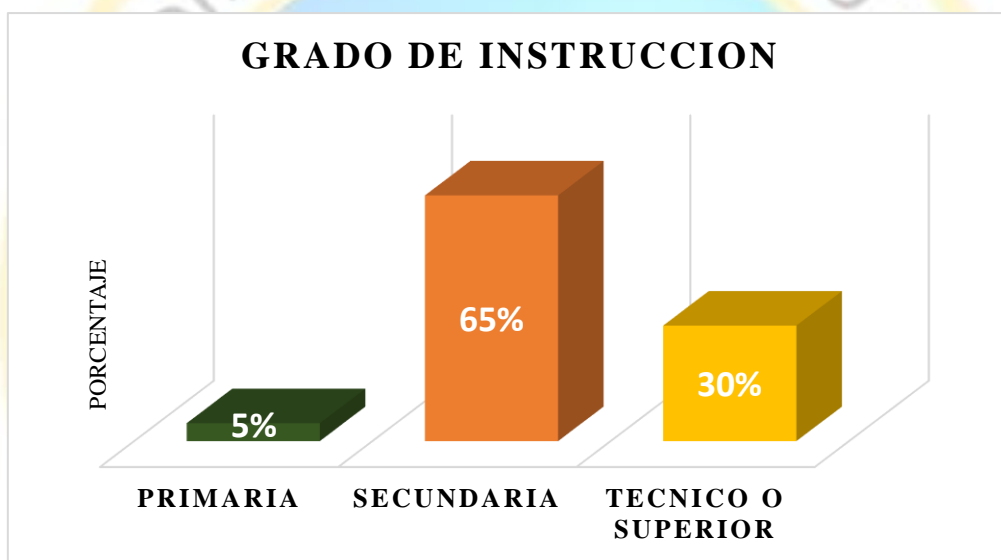


Figura 4. Gráfico de barras del grado de instrucción de la población de estudio

Interpretación

Como se presenta en la tabla número siete el grado de instrucción del total de la población encuestada, el 65% tiene estudios secundarios, mientras que el 30% estudios superiores y en un menor porcentaje representado por el 5% alcanzo solo estudios primarios.

Estos resultados no representan una situación alarmante, debido a que las funciones que realizan de acuerdo al puesto de trabajo tanto para la Subgerencia de serenazgo, de

Limpieza Pública y Áreas Verdes y de Obras Públicas no es un requisito tener personal con estudios superiores.

Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Intervención de Trabajo Social

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	47	20,2
Regular	105	45,1
Buena	81	34,8
Total	233	100,0

Fuente: Datos obtenidos del SPSS

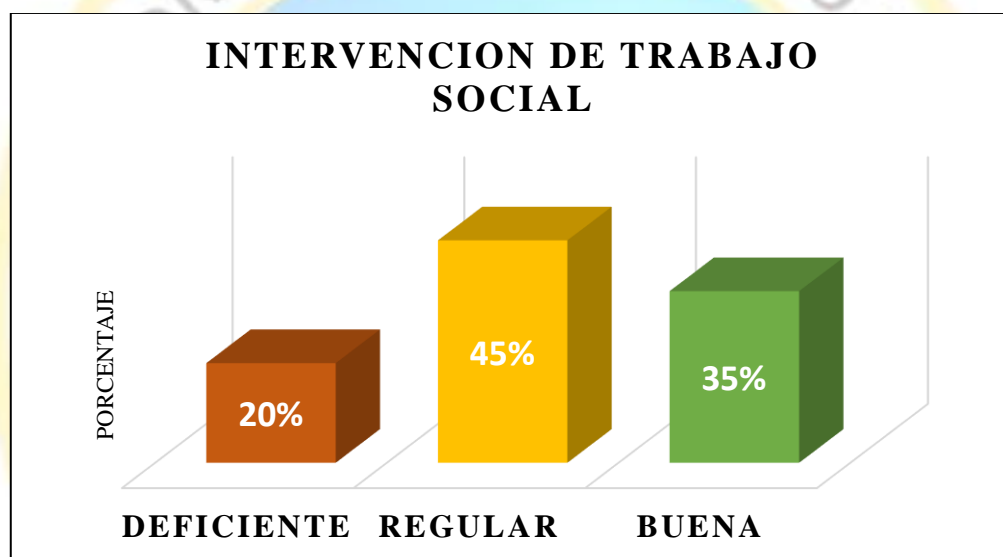


Figura 5. Gráfico de barra de la Intervención de Trabajo Social

Interpretación:

De acuerdo a lo investigado, se ha obtenido como resultado, que el 45% del total de la población de estudio considera que existe una intervención regular por parte de las trabajadoras sociales, mientras que un 35% opina que es buena y en un menor porcentaje el 20% señalan que la intervención es deficiente.

La intervención de las trabajadoras sociales en el personal operativo de las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores es regular de acuerdo al 45% de la población, con una tendencia a ser calificada como buena en suma al 35% de los encuestados quienes lo señalan. Por lo que, es necesario el reajuste de sus funciones tanto en lo administrativo,

en el bienestar laboral, en la salud ocupacional y en la de asesoría social. En base a la aplicación de los nuevos conocimientos como el modelo de gestión del talento humano, la gestión de equipos hacia el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, la responsabilidad social como parte del compromiso hacia el cumplimiento de deberes en pro del servicio a la ciudadanía miraflorentina y entre otros que apunten al objetivo de una intervención óptima y de calidad. Asimismo, es preciso destacar que la brecha del 20% de los encuestados, quienes señalaron que la intervención es deficiente, es producto de la falta de cobertura del servicio, debido a que la cantidad de trabajadoras sociales en la Municipalidad, no es oportuna para atender a los más de 2369 servidores públicos.

Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Función administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	41	17,6
Regular	101	43,3
Bueno	91	39,1
Total	233	100,0

Fuente: Datos obtenidos del SPSS

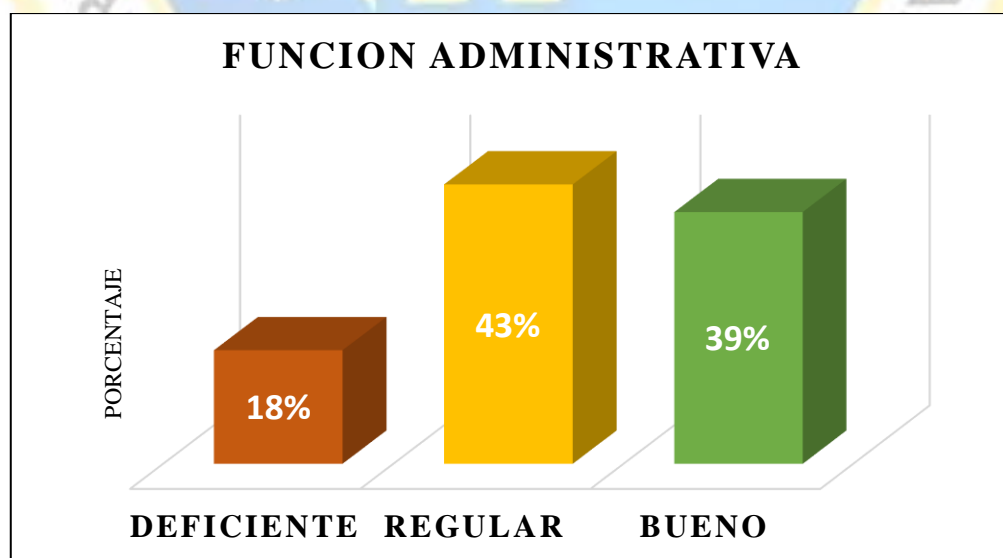


Figura 6. Gráfico de barra de la función administrativa

Interpretación

Con respecto a lo investigado, se ha obtenido como resultado, que el 43% del total de la población de estudio, considera que la intervención de las trabajadoras sociales en la función administrativa es regular, mientras que el 39% señala que es buena y por último, en un menor porcentaje el 18% lo califican como deficiente.

El desarrollo de las funciones administrativas de las trabajadoras sociales es calificado como regular en su mayoría (43%) con una tendencia a ser buena en suma al 35% de la población que lo indicaron, lo que significa que debe de mejorar el diseño de políticas y estrategias de actuación en las diferentes etapas de vida del trabajador en la institución, promover la calidad de vida laboral y desarrollar mejores procesos de gestión para la recuperación de subsidios a favor de la Municipalidad de Miraflores, promoviendo a la vez la simplificación administrativa y reducción de la carga laboral ocasionada por estos procesos. En base a lo señalado, su aplicación deberá de servir para crear un efecto positivo a la brecha señala por el 18%, a causa de una falta de cobertura del servicio.

Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión función de bienestar laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	83	35,6
Regular	89	38,2
Bueno	61	26,2
Total	233	100,0

Fuente: Datos obtenidos del SPSS

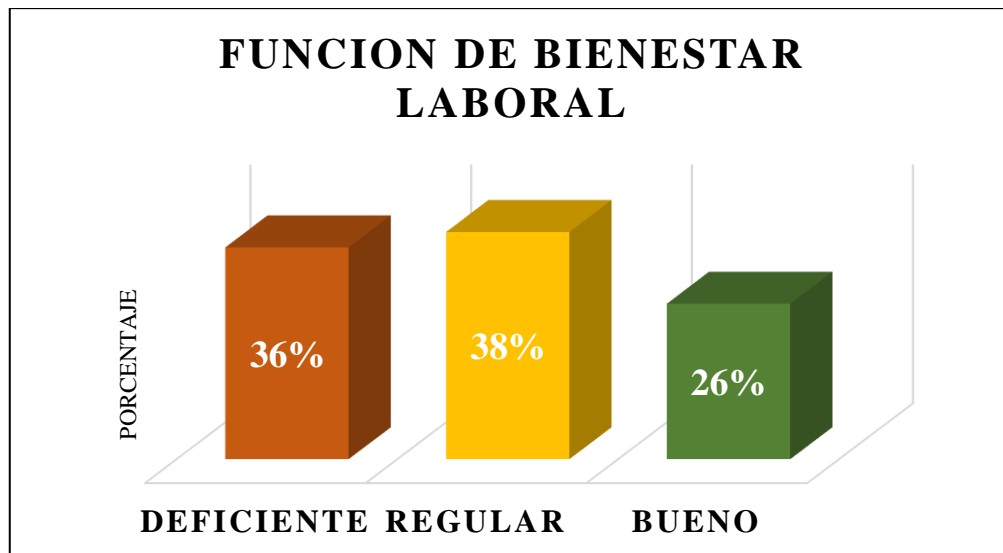


Figura 7. Gráfico de barra de la función de bienestar laboral

Interpretación

De acuerdo a lo recogido se ha obtenido como resultado, que el 38% de la población encuestada, considera a la intervención de las trabajadoras sociales en la función bienestar laboral como regular, por otro lado, el 36% lo califica como deficiente y el 26% restante lo señalan como buena.

Estas cifras representan una situación alarmante y de determinación en la mejora de la intervención de la función de bienestar laboral, que fue calificado como regular por el 38% de la población con una tendencia a ser deficiente calificada por el 36%, resultado de la falta de efectividad de programas que promuevan un clima laboral adecuado, asimismo la ausencia de programas de capacitación y desarrollo de habilidades a los colaboradores, y por último la falta de actividades recreativas y de interacción con la familia.

Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Función de Salud Ocupacional

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	59	25,3
Regular	100	42,9
Bueno	74	31,8
Total	233	100,0

Fuente: Datos obtenidos del SPSS

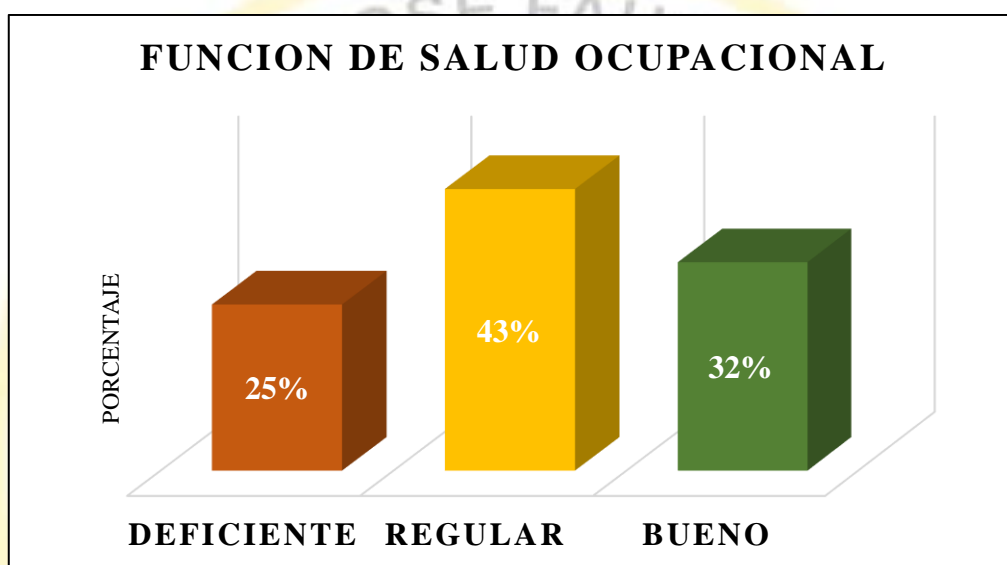


Figura 8. Gráfico de barra de la Función Salud Ocupacional

Interpretación

Los resultados obtenidos señalan que el 43% de la población considera que la intervención de las trabajadoras sociales con respecto a la salud ocupacional es regular, mientras que el 32% lo califica como buena y el 25% considera que es deficiente.

De acuerdo a lo señalado la función de salud ocupacional que desarrollan las trabajadoras sociales para los colaboradores es calificada en su mayor porcentaje como regular con una tendencia a ser buena, por lo que se debe lograr de manera óptima el objetivo de velar por la salud de los trabajadores, tanto en temas de afiliación al seguro de estos y sus derechohabientes, en la orientación y supervisión del cumplimiento de los beneficios del seguro complementario de trabajo de riesgo, en la realización de programas

preventivos como las campañas médicas y la realización de visitas hospitalarias y domiciliarias frente a una situación de enfermedad o accidente. Lo que será positivo para que reduzca la percepción que tiene el 32% de los encuestados sobre una intervención deficiente.

Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Función de Asesoría Social

Función de Asesoría Social		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	57	24,5
Regular	109	46,8
Bueno	67	28,8
Total	233	100,0

Fuente: Datos obtenidos del SPSS

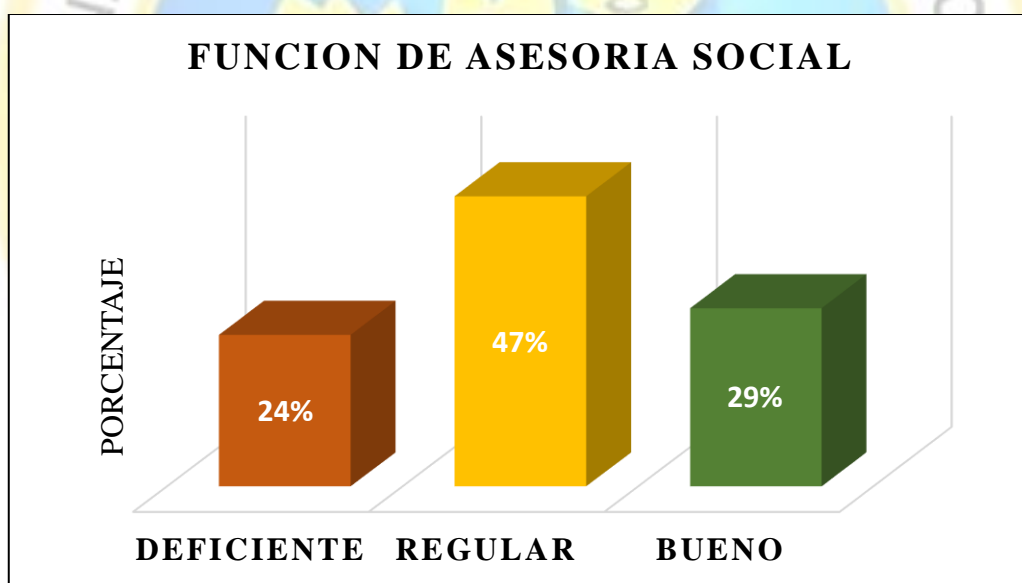


Figura 9. Gráfico de barra de la función de Asesoría Social

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos del total de la población estudiada el 47% califica a la intervención de las trabajadoras sociales con respecto a la Asesoría Social como regular, por otro lado, el 29% consideran que es buena y por último el 24% opinan que es deficiente.

La intervención en la asesoría social hacia los servidores se desarrolla de manera regular en su mayor proporción. Siendo un aspecto importante que las trabajadoras sociales cumplan con la consejería, el asesoramiento y visitas domiciliarias al personal que lo requiera frente algún problema por el que este atravesando y que pueda prevenir su efecto negativo en el rendimiento del colaborador, asimismo el actuar bajo el enfoque de trabajo multidisciplinario con la derivación pertinente hacia otro profesional que pueda complementar la ayuda que requiera.



CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

La presente investigación denominada Intervención de las Trabajadoras Sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores, Lima-2019. Se desarrolló en base a la teoría propuestas por López & Chaparro (2006) y Santos (2016) con respecto a la Intervención de trabajo social en una organización, teniendo como una sola variable descriptiva a la Intervención de las trabajadoras sociales.

De acuerdo a Santos (2016) la intervención de trabajo social organizacional. - “es un área... que se encarga del estudio de las dinámicas organizacionales en lo social, lo gerencial y lo laboral, además de las interacciones del ser humano dentro de las organizaciones y su entorno”. Es decir, la autora profundiza en sus estudios desarrollados en el contexto organizacional la importancia de su desempeño laboral efectivo y eficaz para que un colaborador desarrolle sus funciones de la misma manera, reflejados en el servicio oportuno y de calidad, como por ejemplo el que debe de brindar la Municipalidad a los ciudadanos mirafloresinos.

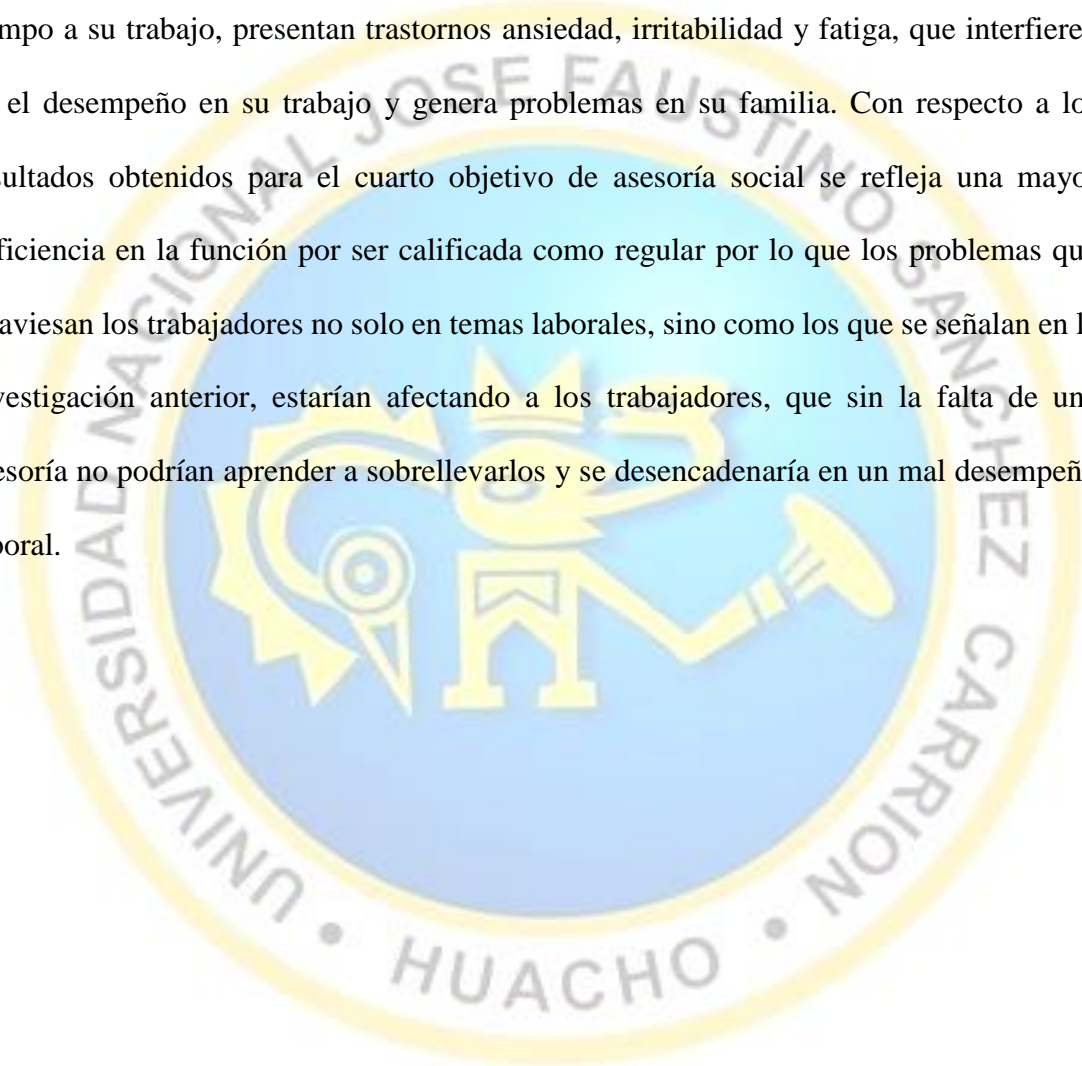
De acuerdo a la investigación desarrollada en la Municipalidad de 42% de la población encuestada ha señalado que la intervención de las trabajadoras sociales es regular con tendencia a ser buena, por lo que demandaría mayor exigencia en el reajuste de sus planes estratégicos y objetivos en relación a las funciones que desempeña frente a los colaboradores. Como el mejoramiento de procesos administrativos, relaciones humanas en la organización, bienestar laboral, estrategias de motivación, velar por el cumplimiento de la salud y seguridad en el trabajo, y de la atención y consejería social a los trabajadores.

Basantes M. (2017), en su estudio titulado “*Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos para la empresa Marriott S.A.*” cuyo objetivo fue evaluar la intervención de trabajo social en el modelo de gestión de la empresa en mención. Teniendo como muestra a 40 empleados. Concluyendo que el modelo de gestión de la

trabajadora social permite un mejor desempeño laboral, así como las condiciones de trabajo que brinda la empresa. En comparación a los resultados obtenidos en función al primer objetivo de función administrativa desarrollado por una intervención regular calificada por 43% de la población con una tendencia a ser buena en suma al 35% , nos muestra la importancia que tiene el mejorar el diseño de políticas y estrategias de la incorporación y permanencia del trabajador en la Municipalidad, calidad de vida laboral y la gestión oportuna de subsidios, con el fin de lograr una intervención profesional efectiva como en el caso de la investigación anterior. Asimismo, en relación al segundo objetivo de bienestar laboral teniendo como resultado una intervención regular calificado por el 38% de la población con una tendencia a ser deficiente calificada por el 36%, por lo que resulta necesario la efectividad en el diseño y aplicación de programas que promuevan un clima laboral adecuado, programas de capacitación y desarrollo de habilidades a los colaboradores, y promover la interacción familia y trabajador.

Como se demuestra en las investigaciones desarrollada por: Collantes & Sernaque (2019) en su tesis titulada “*Seguridad laboral de los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Huaura- Huacho, 2019*”. Teniendo como conclusión que la entidad empleadora no tiene intervención en el sistema de seguridad laboral para los trabajadores, por lo que perjudica el bienestar y seguridad de estos últimos (p.62).En base a los resultados obtenidos del tercer objetivo nos muestra que la intervención de las trabajadoras es calificada como regular con una tendencia a ser buena, por lo que demuestra la falta de efectividad en su función de velar por la salud de los trabajadores tanto en temas de afiliación de seguros, supervisión del cumplimiento de beneficios respecto a su salud y seguridad en el trabajo y la gestión de campañas médicas en temas de prevención.

Grados. S. & Gutiérrez. M. (2018) en su investigación denominada “*Interacción trabajo-familia del personal femenino administrativo del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima-2018*”. Se trazó como objetivo determinar la interacción trabajo-familia del personal femenino administrativo del Hospital (p.5). Teniendo una muestra de 40 trabajadoras. (p.19). Los resultados evidenciaron que las trabajadoras otorgan mayor tiempo a su trabajo, presentan trastornos ansiedad, irritabilidad y fatiga, que interfieren en el desempeño en su trabajo y genera problemas en su familia. Con respecto a los resultados obtenidos para el cuarto objetivo de asesoría social se refleja una mayor deficiencia en la función por ser calificada como regular por lo que los problemas que atraviesan los trabajadores no solo en temas laborales, sino como los que se señalan en la investigación anterior, estarían afectando a los trabajadores, que sin la falta de una asesoría no podrían aprender a sobrellevarlos y se desencadenaría en un mal desempeño laboral.



CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. De acuerdo a lo hallado concluimos que con respecto a las características generales la población encuestada en un mayor porcentaje está representada por personas adultas, de sexo masculino, que ha alcanzado un grado de instrucción de nivel secundario, y que en su mayoría pertenece al personal operativo de la Subgerencia de Serenazgo.

2. Con respecto a la Intervención de las trabajadoras sociales en las áreas críticas de la Municipalidad de Miraflores es regular con una tendencia a ser buena, por lo que no desarrollan de forma óptima las funciones que demanda su puesto de trabajo como la administrativa, la de bienestar laboral, la de velar por la salud ocupacional de los colaboradores y la asesoría social.

3. La intervención en la función administrativa es calificada en un mayor porcentaje como regular con una tendencia a ser buena, por lo que es necesario mejorar el desarrollo de políticas de acuerdo a las etapas de actuación del colaborador en la organización, como lo es la incorporación e inducción; el diseño de políticas de calidad de vida laboral y el diseño y gestión del manejo de subsidios.

4. La intervención en la función de bienestar laboral es calificada como regular con una tendencia a ser deficiente, siendo necesario promover un clima organizacional adecuado, gestionar programas de capacitación laboral y de integración familiar.

5. El desarrollo de las trabajadoras sociales en la función de salud ocupacional es calificado como regular con una tendencia a ser buena por lo que se debe de mejorar la gestión del seguro de los colaboradores, la organización de programas preventivos de salud, el seguimiento de casos por enfermedad o accidente y la participación en políticas de higiene y seguridad en el trabajo.

6. Por último, con respecto a la función de asesoría social la intervención de las trabajadoras sociales se desarrolla de forma regular, siendo necesario desarrollar de manera forma óptima con la orientación a los servidores públicos frente a los problemas por los que atraviesan y requieren de atención, la remisión de casos para el abordaje de un equipo multidisciplinario y la intervención colaborador-familia.

6.2. Recomendaciones

1. La intervención del trabajador social en una organización es de suma importancia para el desempeño laboral de los trabajadores en procesos de incorporación e inducción que a través del reajuste de los planes y programas aplicados en base a la gestión del talento humano y la responsabilidad de un equipo interdisciplinario donde sus intervenciones en dichos entornos promuevan la adaptación, motivación y el eficiente desempeño laboral de los trabajadores.

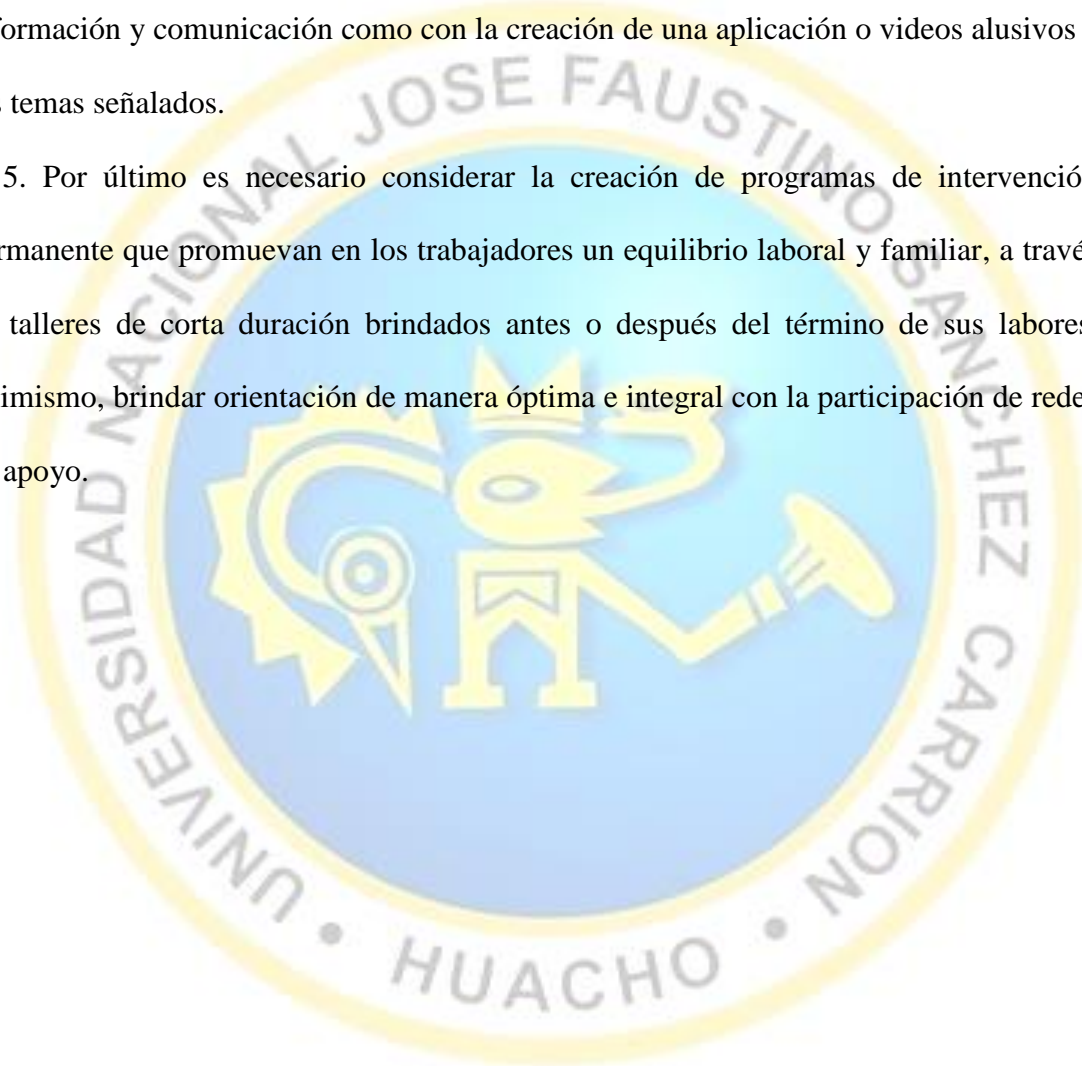
2. Proponer un programa de incorporación y colocación de las personas, donde la intervención de los trabajadores sociales en la función administrativa, mejore en el proceso de selección de personal competente y oriente de manera oportuna sobre los beneficios y normas de los trabajadores en la institución por las características que poseen. Desarrollar una cultura de calidad de vida laboral, a través de la difusión de avisos y mensajes reflexivos a través de las nuevas tecnologías de comunicación. Asimismo, en temas de recupero de subsidios a favor de la Municipalidad de Miraflores, mejorar los procesos diseñando flujos de acción basados en la gestión del recupero de subsidios por incapacidad temporal y maternidad, promoviendo a la vez la simplificación administrativa y reducción de la carga laboral ocasionada por estos procesos.

3. Diseñar estrategias para el reconocimiento y mejores incentivos a los colaboradores como premios y competencias, realizar alianzas estratégicas con redes interinstitucionales que permita la organización de programas de bienestar, educación y desarrollo de habilidades sociales que son de mucha importancia para lograr la integración del

trabajador con la institución, así como para el servicio que brindan a la comunidad Miraflores.

4. Proponer un programa de orientación permanente hacia los trabajadores sobre sus beneficios en cuanto a seguros sociales y de riesgo, así como en cuanto a las normas de higiene y seguridad en el trabajo difundidos a través del uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación como con la creación de una aplicación o videos alusivos a los temas señalados.

5. Por último es necesario considerar la creación de programas de intervención permanente que promuevan en los trabajadores un equilibrio laboral y familiar, a través de talleres de corta duración brindados antes o después del término de sus labores. Asimismo, brindar orientación de manera óptima e integral con la participación de redes de apoyo.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Barranco, C. (2004). La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada. *Revistas Alternativas*.

Basantes, M. (2017). *Modelo de Gestión de Trabajo Social en Recursos HUmanos para la empresa Marriott S.A.* Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Berrío, O. (2014). Conversaciones entre la Administración y El Trabajo Social. *Prospectiva*.

Collantes, C., & Sernaque, D. (2019). *Seguridad laboral de los trabajadores de limpieza pública de Municipalidad provincial de Huaura- Huacho, 2019*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Comisión de seguimiento y evaluación del diálogo social. (2014). *Responsabilidad Social corporativa*. Obtenido de Responsabilidad Social corporativa: <http://responsabilidad-social-corporativa.com/responsabilidad-social-empresarial-definicion/>

Consejo General de Trabajo Social. (2019). *Consejo General de Trabajo Social*. Obtenido de Consejo General de Trabajo Social: https://www.cgtrabajosocial.es/Ejes_estrategicos_ambito_intervencion_RSC_y_emprendimiento

Grados, S., & Gutierrez, S. (2018). *Interacción trabajo- familia del personal femenino administrativo del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente Lima-2018*. Lima: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Ichuta, A. (2018). *Influencia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Puno-2017*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Ley 30112. (2013). *Ley de ejercicio profesional del Trabajo Social*. Lima: Congreso de la República.

Loilo, E., & Ore, C. (2018). *Rol de la trabajadora social desde el enfoque estratégico en la Universidad Peruana los Andes-sede La Merced*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Lopez, E., & Chaparro, M. (2006). *Competencias Laborales del Trabajador Social vistas desde el Mercado Laboral*. *Tabula Rasa*.

Marroquin, R. (2012). *Metodología de la Investigación*. Lima: Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.

Melba Yesmit Chaparro Maldonado y Miguel Urrea Canales. (2014). *Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano*. 18.

Mora, M. (s/f). *La Teoría Contingencial en la Administración*.

Naranjo, M., & Pachón, S. (2014). *Competencias laborales del trabajador social en el área de seguridad y salud en el trabajo*. *Hojas y Hablas*, 12.

Peñuelas, R. (8 de Septiembre de 2013). *Clubensayos*. Obtenido de Clubensayos:

Perez, L., & Diaz, Y. (2014). *Trabajo Social Organizacional y en Salud Ocupacional en Colombia, inicios, desarrollo y desafíos*. *Eleuthera*.

Sanchez, M. (2004). *Manual de Trabajo Social*. México: Plaza y Valdes.

Santos, Z. (2016). *Trabajo Social Organizacional*. Bogotá, Colombia: Facultad de Ciencias Humanas- Universidad Nacional de Colombia.

Sierra, A. (2005). El Trabajo Social en las Organizaciones. *Revista de la Facultad de Trabajo Social*.

Tamayo. (17 de agosto de 2013). *Metodología de Investigación, pautas para la elaboración de Tesis*. Obtenido de Metodología de Investigación, pautas para la elaboración de Tesis.

Vasquez, R. (2017). *El clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores públicos del establecimiento penitenciario de Huaraz, 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Vega, C., & Orozco, S. (2015). *Un análisis desde la teoría de las contingencias: el emprendimiento social como estrategia de sobrevivencia de organizaciones rurales colombianas en entornos afectados por el conflicto armado*. México: Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración.

Vidal, R. (2015). *Influencia de los programas de bienestar social en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Fitopan S.R.L, AÑO 2014*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Von Bertalanffy, L. (1968). *Teoría general de los sistemas fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Nueva York: Fondo de Cultura Económica.

7.2. Fuentes bibliográficas

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal de México: Mc Graw Hill Education.

Chiavenato, I. (MARZO de 2009). *Gestión de talento humano*. Obtenido de Gestión de talento humano

Viscarret, J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.

7.3 Fuentes electrónicas

Bustos, J. (s/f). Asesoría Social. *Asesoría Social*. Chile. Obtenido de <http://asesoriasocialbustos.blogspot.com/p/de-que-se-trata-el-servicio.html>

Cano, S. (s/f). *pedirayudas*. Obtenido de pedirayudas: <https://www.pedirayudas.com/recursos-tecnicos/trabajo-social-y-responsabilidad-social-corporativa/>

Casado, E. (13 de marzo de 2013). *Fundamentos y evolución de la multimedia*. Obtenido de Fundamentos y evolución de la multimedia: <http://multimedia.uoc.edu/blogs/fem/es/introduccion-a-la-gestion-de-equipos/>

Díaz , A. (07 de febrero de 2016). *Blogo Tsfera*. Obtenido de Blog Tsfera: <https://trabajosocialcorporativo.com/2016/07/02/trabajo-social-ocupacional-que-es-como-evolucion-a-y-que-hay-que-hacer-para-trabajar-en-esto/>

Grau, A. (s.f). *Agustín Grau*. Obtenido de Agustín Grau: <https://agustingrau.com/gestion-del-talento-humano/>

Medical Assistant. (25 de julio de 2017). Obtenido de Medical Assistant: <https://ma.com.pe/el-trabajador-social-y-su-importancia-en-las-organizaciones>.

Municipalida de Miraflores. (2012). *Municipalidad de Miraflores*. Obtenido de Municipalidad de Miraflores: http://www.miraflores.gob.pe/Gestorw3b/files/pdf/5000-12503-mof_vigente.pdf.

Municipalidad de Miraflores. (2019). *Municipalidad de Miraflores* . Obtenido de Municipalidad de Miraflores : <https://www.miraflores.gob.pe/la-municipalidad/>

Plataforma Web para Gestión de Personas. (2018). Obtenido de rakmi: <https://www.rankmi.com/gestion-de-desempeno-es-beneficiosa-para-tu-empresa>

Organización Panamericana de la Salud. (s/f). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es

Vasquez, L. (2018). *El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones de Colombia*. Medellín: Universidad de Antioquía. Obtenido de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9950/1/VasquezLuis_2018_BienestarLaboralVentaja.pdf



ANEXOS

01. MATRIZ DE CONSISTENCIA



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL Matriz de consistencia

Título de la investigación: Intervención de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad Distrital de Miraflores, Lima-2019.

Problema general	Objetivo general	Variable	Dimensiones e indicadores	Metodología
¿Cómo se presenta la intervención de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad distrital de Miraflores, Lima-2019?	Describir cómo se presenta la intervención de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad distrital de Miraflores, Lima-2019.	Variable X: Intervención de trabajo social.	Función administrativa Diseño de políticas de acuerdo a las etapas de permanencia del colaborador(x1,1) Diseños de políticas de calidad de vida laboral(x1,2)	Diseño de investigación: Descriptiva Población: Muestra 233 colaboradores

Problemas específicos	Objetivos específicos		Diseño y gestión del	
¿Cómo se desarrolla la función administrativa de las trabajadoras social en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad distrital de Miraflores, Lima-2019?	Identificar como se presenta la función administrativa las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad distrital de Miraflores, Lima-2019.		manejo de subsidios a los trabajadores (x1,3) Función de bienestar laboral Promoción del clima organizacional adecuado (x2,1)	Instrumentos: Cuestionario para medir la Intervención de trabajo social.
¿Cómo se desarrolla la función de bienestar laboral de las trabajadoras social en los servidores públicos de las áreas	Identificar como se desarrolla la función de bienestar social de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las		Gestión de programas de capacitación laboral (x2,2) Promoción de programas de integración familiar (x2,3)	

críticas de la Municipalidad distrital de Miraflores, Lima-2019?	áreas críticas de la Municipalidad distrital de Miraflores, Lima-2019.		Función de salud ocupacional	
¿Cómo se desarrolla la función de salud ocupacional de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad distrital de Miraflores, Lima-2019?	Identificar cómo se desarrolla la función de salud ocupacional de las trabajadoras sociales en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad distrital de Miraflores, Lima-2019.		Gestión del seguro de los colaboradores(x3,1) Organización de programas preventivos de salud (x3,2)	
¿Cómo se desarrolla la función de asesoría social de las trabajadoras sociales en los servidores	Identificar como se desarrolla la función de asesoría social de las trabajadoras social en los		Participación en las políticas de higiene y seguridad en el trabajo (x3,3) Seguimiento de casos por enfermedad(x3,4)	

<p>públicos de las áreas críticas de la Municipalidad distrital de Miraflores, Lima-2019?</p>	<p>servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad distrital de Miraflores, Lima-2019</p>		<p>Función de asesoría social</p> <p>Orientación profesional frente a problemas sociales (x4,1)</p> <p>Remisión de los casos (x4,2)</p> <p>Intervención colaborador-familia (x4,3)</p>	
---	---	--	--	--

Elaborado por el autor: Luz Katherine Resurrección Chuzón

02. CUESTIONARIO DE INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Cuestionario para medir la variable Intervención de Trabajo Social

Finalidad:

El presente cuestionario es para realizar una investigación sobre la **Intervención de Trabajo Social**, y así optar el título de Licenciada (o) en Trabajo Social, por lo cual agradeceré marcar la respuesta correcta que usted crea conveniente con una X.

Datos generales:

Edad: _____

Sexo: _____

Área a la que pertenece: _____

Grado de instrucción _____ :

Instrucciones:

A continuación, encontrará una lista de ítems, señala tu respuesta marcando con una X en uno de los casilleros que se ubica en la columna de la derecha, utilizando los siguientes criterios:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Recuerda que tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas y una sola opción por ítem.

Nº	ÍTEMS	Calificación				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Función administrativa						
01	En la inducción que recibió cuando ingreso a laborar, la trabajadora social le brindó orientación sobre sus beneficios sociales.					
02	Cree que durante su permanencia en el trabajo es una necesidad contar con la intervención de una trabajadora social.					
03	La trabajadora social realiza programas que contribuyen a su óptimo rendimiento en el trabajo.					
04	La trabajadora social organiza programas que contribuyen a que se sienta motivado en el trabajo.					
05	La calificación de los descansos médicos está a cargo de la trabajadora social.					
06	La trabajadora social hace las gestiones necesarias para el recupero de los subsidios por enfermedad, maternidad, accidentes de tránsito o accidentes de trabajo.					
Dimensión 2: Bienestar laboral						
07	La trabajadora social realiza actividades que promueven mejores relaciones sociales entre todos los que trabajan en la institución.					
08	La trabajadora social organiza actividades por fechas conmemorativas y de reconocimiento como el día de la mujer, día del padre, día de la madre, día del trabajador municipal, etc.					
09	La trabajadora social participa en la organización de programas de capacitación que permitan reforzar y actualizar sus conocimientos con respecto a las funciones que realiza.					
10	La trabajadora social realiza talleres para desarrollar las habilidades sociales de los colaboradores como la comunicación, empatía, liderazgo, trabajo en equipo, etc.					
11	La trabajadora social organiza actividades recreativas que permitan la participación de la familia de los colaboradores como la navidad del niño, campeonatos polideportivos, etc.					
Dimensión 3: Salud ocupacional						
12	La trabajadora social se encarga de la afiliación de los seguros para su salud.					
13	La trabajadora social participa en la orientación sobre los beneficios del seguro complementario de trabajo de riesgo (SCRTR)					

14	La trabajadora social se encarga de gestionar las atenciones médicas para los colaboradores de la institución.					
15	La trabajadora social organiza campañas médicas en beneficio de los colaboradores.					
16	La trabajadora social fomenta el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en el trabajo.					
17	Frente a una enfermedad eventual, crónica, accidente de trabajo o accidente común la trabajadora social realiza visitas hospitalarias y domiciliarias para verificar su estado de salud y brindarles un apoyo social.					
Dimensión 4: Asesoría social						
18	Considera usted que debería de recibir consejería frente algún problema por el que este atravesando.					
19	El asesoramiento que brinda la trabajadora social ayuda a resolver problemas laborales.					
20	La trabajadora social realiza la derivación pertinente a otro profesional (psicólogo, médico especialista, abogado entre otros) según la necesidad del colaborador.					
21	La trabajadora social realiza visitas domiciliarias para conocer las relaciones familiares y prevenir, detectar o apoyar casos que estén afectando el desenvolvimiento del colaborador.					
22	La trabajadora social brinda consejería a la familia de los colaboradores.					

Elaborado por el autor: Resurrección Chuzón Luz Katherine

03. FICHA TECNICA DEL CUESTIONARIO DE INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la Intervención de trabajo social
Autor (es)	Resurrección Chuzón Luz Katherine
Año de publicación	2020
Aplicación	2019
Tiempo de aplicación	1 semana
Población a la que va dirigido	Servidores públicos de la Municipalidad de Miraflores.
Significación	El instrumento sirve para medir el nivel Intervención de trabajo social en los servidores públicos de las áreas críticas de la Municipalidad distrital de Miraflores
Descripción del instrumento	El Instrumento está estructurado de acuerdo a las dimensiones de la Intervención de trabajo social.: función administrativa, función de bienestar social, función de salud ocupacional y la función de asesoría social, cada uno con preguntas respectivas que responden a los indicadores que permiten medirlas.
Escala de calificaciones	La escala para calificar el instrumento será la de Rensis Likert, con ítems que responden a niveles de frecuencia: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.
Normas interpretativas	<p>Niveles</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo. <p>Rangos</p> <p>De 25 -53</p> <p>Bajo</p> <p>De 54-84</p> <p>Medio</p> <p>De 85- 115</p> <p>Alto</p>
Validez	Por juicio de expertos el promedio de validación alcanzo el 90%
Confiabilidad	Muy alta, con un rango de Alfa de Cronbach de 0,953.

05. BASE DE DATOS

N ^o	DIMENSIÓN FUNCION ADMINISTRATIVA						DIMENSION FUNCION DE BIENESTAR SOCIAL					DIMENSION FUNCION DE SALUD OCUPACIONAL							DIMENSION FUNCION DE ASESORIA SOCIAL				
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	2	4	4	5	2	2	3		
2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4		
3	2	4	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	3	3	
4	1	3	3	2	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	
5	5	5	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	1	1		
6	1	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	4	4	2	1	1	2	5	1	1	1	1	
7	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	5	3	3	5	5	4	2	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	2	2	
9	3	5	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	
10	1	4	1	1	4	4	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
11	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	
12	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	1	
13	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	2	2	
15	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
16	1	5	1	1	5	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	1	4	
17	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	2	1	1	2	1	5	5	5	1	1	
18	5	4	1	1	5	5	2	2	1	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	
19	1	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	
20	1	5	1	1	3	5	5	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	5	1	1	4	1	1	1	4	3	1	4	1	4	2	1	1	4	4	1	1	1	
22	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
23	1	5	2	2	4	4	1	2	3	3	2	4	3	4	2	3	2	5	3	3	2	2	
24	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
25	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	

26	4	3	3	4	2	4	3	1	4	1	4	4	4	3	4	3	3	4	1	2	1	1
27	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
28	4	5	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	5	3	3	3	3
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
31	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3
32	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
34	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
35	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
36	1	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	3	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	4	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	5	2	2	2	2
42	5	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
43	4	4	5	1	5	1	3	5	5	2	5	5	5	4	1	5	5	5	4	1	4	5
44	1	5	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	4	3	1	1	1
45	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	3	3	1	1	5	5	5	1	1
46	3	5	1	2	3	3	1	2	2	1	2	3	4	3	4	2	1	3	3	2	3	3
47	4	5	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
48	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	5
49	5	5	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1
50	3	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4

5 1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5 2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	2	1	1
5 3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
5 4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
5 5	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2
5 6	4	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
5 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	5	3	3	3
5 8	2	5	4	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	5	5	4	4
5 9	1	5	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6 0	4	2	4	3	5	5	4	5	3	3	5	5	1	4	1	4	1	5	1	4	4	5
6 1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	3	5	5	1	1	1
6 2	1	5	4	2	2	2	2	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3
6 3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6 4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	5	1	3	1	1
6 5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6 6	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
6 7	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
6 8	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	1	2	1	4	4	2	2	2
6 9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7 1	3	4	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7 2	1	5	4	2	1	4	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	5	5	4	4	1
7 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
7 4	3	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1
7 5	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1

76	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	5	3	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	2	1	5	5	4	5	3	4
78	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1
79	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
80	3	5	1	1	5	1	1	5	1	1	1	5	1	5	1	1	5	5	5	5	1	1
81	1	1	2	1	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4
82	4	5	5	1	1	5	4	1	1	1	1	5	4	5	1	1	5	5	4	1	1	1
83	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
84	1	5	5	5	4	5	3	4	1	1	5	4	4	4	1	1	1	5	1	1	1	1
85	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
87	2	4	4	5	5	5	3	2	2	1	1	5	3	4	2	1	5	4	4	3	3	2
88	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
89	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
90	4	3	4	1	5	5	5	5	3	1	5	5	4	4	2	4	1	5	5	3	1	3
91	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3
92	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
94	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	1	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2
100	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

101	4	2	1	1	1	4	3	1	1	3	4	4	1	4	1	1	1	5	4	1	1	1
102	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
103	1	4	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	1	4	1	4	2	1	3	3	3	1	3	5	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1
105	1	5	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	1	1
106	1	5	1	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	1	1
107	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
108	2	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
109	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	1	1	3	4	4	1	3	3
110	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
111	2	5	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	1	3	3	2	1	5	3	3	1	1
112	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	2	1	3	5	1	3	1	1
113	4	4	1	1	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	1	1	1	1
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4
115	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	3	5	2	1	3	1	1	1	4	3	4	5	3	3	2	1	1	5	2	1	1	1
117	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	2

1 1 8	5	3	2	1	5	5	2	4	3	2	5	3	2	2	1	1	5	2	3	2	3	2
1 1 9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1 2 0	2	4	3	2	4	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2
1 2 1	3	1	5	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
1 2 2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1 2 3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1 2 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1 2 5	1	5	2	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	3	2	1	1	5	5	1	1	1
1 2 6	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1 2 7	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1 2 8	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
1 2 9	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1 3 0	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1 3 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4
1 3 2	2	5	4	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
1 3 3	2	5	4	4	4	4	2	1	2	1	1	4	4	1	2	1	3	5	2	2	2	1
1 3 4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3

1 3 5	1	3	3	3	4	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2
1 3 6	4	5	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2
1 3 7	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3
1 3 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 3 9	1	5	1	1	3	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	5	1	1	1	1
1 4 0	2	4	2	2	5	5	1	4	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1 4 1	4	3	2	3	4	2	2	4	3	1	2	3	2	3	2	1	2	5	3	2	1	3
1 4 2	2	5	2	2	4	5	2	1	1	1	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5
1 4 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
1 4 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 4 5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1 4 6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1 4 7	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	3	3	2	2
1 4 8	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1 4 9	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	2	3	1	2
1 5 0	4	5	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
1 5 1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3

152	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2
153	2	5	3	3	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
154	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
155	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
157	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	2
158	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
159	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3
160	2	5	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2
161	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
162	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	2	4	2	2	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
165	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
167	2	4	2	1	3	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1
168	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2

169	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2
170	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
171	1	5	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	5	3	3	3	3	3
172	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
173	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3
174	3	1	5	5	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3
175	3	5	1	1	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3
176	1	4	2	3	2	1	1	2	1	2	2	4	4	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
177	1	5	1	1	4	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1
178	2	5	2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	4	5	1	2	2	1	1
179	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
180	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
181	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3
182	5	5	4	4	1	5	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4
183	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4
184	1	4	1	2	4	1	1	2	1	3	4	4	4	2	1	2	1	5	2	2	1	1	1
185	4	5	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1

186	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1
187	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
191	1	5	1	2	1	2	3	1	1	5	2	5	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5
192	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
193	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
194	1	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1
195	4	5	4	5	4	5	4	1	1	1	4	3	4	1	4	1	1	4	4	4	4	4
196	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	2	4	2	4	4	5	4	4	2	2
197	4	5	4	5	4	5	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
198	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	4	5	5	4	5	1	1	5	1	1	1	1
199	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
200	3	4	3	5	2	2	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	2	3	4	3
201	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
202	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

203	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	5	5	1	1	1
205	3	5	1	1	5	5	3	3	2	5	3	5	2	5	3	2	2	2	2	1	1	1
206	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
207	3	5	1	1	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3
208	5	5	5	2	3	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2
210	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
211	3	2	3	4	5	4	1	2	3	2	3	5	4	1	2	3	5	3	3	2	4	2
212	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	4	4	3	5	2	4	3	3	4
213	3	4	1	1	1	4	1	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1
214	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	5	4	4	4	4
215	2	5	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
216	4	4	1	1	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
217	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
218	2	4	2	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5
219	1	5	1	1	3	5	1	4	1	1	4	3	3	4	3	1	4	5	3	3	3	3

2																						
2	2	4	2	2	5	5	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2
0																						
2																						
2	5	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
1																						
2																						
2	5	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	5	2	2	2
2																						
2																						
2	1	3	2	3	2	2	4	3	4	3	5	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	5
3																						
2																						
2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
4																						
2																						
2	1	5	1	1	4	4	1	2	3	3	2	5	1	2	2	2	3	1	4	4	5	5
5																						
2																						
2	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3
6																						
2																						
2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2
7																						
2																						
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8																						
2																						
2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2
9																						
2																						
3	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0																						
2																						
3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3
1																						
2																						
3	1	5	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1
2																						
2																						
3	1	4	1	1	4	4	1	4	1	1	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	3	3
3																						

06. FOTOGRAFIAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

