



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE  
LA EMPRESA GLOBAL HITSS PERÚ, 2023

**Línea de investigación:**  
**Procesos sociales, periodismo y comunicación**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

**Autora**

Vilca Oropeza, Silvia Marycruz

**Asesor**

Valcárcel Aragón, Mario Sabino Rodolfo

ORCID: 0009-0002-0145-7961

**Jurado**

Camacho Manrique, Nora Amalia

Durand Espejo, Leonor Alcira

Soto Hidalgo, Cinthya Virginia

**Lima - Perú**

**2025**



# EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA GLOBAL HITSS PERÚ, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad de Salamanca Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to ACADÉMICO Universidad Católica Luis Amigó Trabajo del estudiante	<1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL  
DE LA EMPRESA GLOBAL HITSS PERÚ, 2023**

**Línea de Investigación**

Procesos sociales, periodismo y comunicación

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

**Autora**

Vilca Oropeza Silvia Marycruz

**Asesor**

Valcárcel Aragón, Mario Sabino Rodolfo

ORCID: 0009-0002-0145-7961

**Jurado**

Camacho Manrique, Nora Amalia

Durand Espejo, Leonor Alcira

Soto Hidalgo, Cinthya Virginia

**Lima – Perú**

**2025**

## **DEDICATORIA**

A mi abuela, mis padres, hermanos y esposo por su apoyo constante y ser mi motivación durante el proceso de realizar el presente trabajo de investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros profesores y autoridades de la Universidad Nacional Federico Villarreal durante el proceso y desarrollo de la tesis.

Al personal de la empresa Global Hitss por participar en la aplicación de la investigación.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1 Descripción y formulación del problema .....	9
1.2 Antecedentes .....	12
1.3 Objetivos .....	20
- Objetivo General.....	20
- Objetivo Especificos.....	20
1.4 Justificación.....	20
1.5 Hipótesis.....	21
II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1 Bases Teóricas.....	24
2.1.1 Teoría de Intervención del Trabajador Social .....	24
2.1.2 Teoría del desempeño laboral.....	26
2.1.3 Teoría de la motivación .....	26
2.1.4 Teoría de los dos factores de Herzberg .....	27
2.2 Definición de términos básicos .....	29
2.2.1 El rol .....	29
2.2.2 Satisfacción laboral.....	31
III. MÉTODO .....	32
3.1 Tipo de investigación .....	32
3.1.1 Tipo y diseño de investigación .....	32
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	33
3.3 Variables.....	33
3.3.1 Variable 1: Rol.....	33
3.3.2 Variable 2: Satisfacción laboral.....	34
3.4 Población y Muestra.....	34
3.5 Instrumentos .....	36
3.5.1 Técnica.....	36
3.6 Procedimientos .....	36
3.7 Análisis de datos.....	37

3.8 Consideraciones éticas .....	37
IV. RESULTADOS .....	38
4.1 El rol del trabajador social influye en la satisfacción del personal en la empresa Global Hitss.....	61
4.2 La escucha activa, resolución de problemas y empatía del trabajador social influye en la satisfacción del personal .....	64
4.3 El liderazgo del trabajador social afecta en la satisfacción del personal .....	67
4.4 La gestión administrativa del trabajador social repercute en la satisfacción del personal .....	69
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	73
VI. CONCLUSIONES .....	75
VII. RECOMENDACIONES .....	76
VIII. REFERENCIAS.....	77
IX. ANEXOS .....	81

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas por sexo .....	38
Tabla 2. Características sociodemográficas por edad .....	39
Tabla 3. Características sociodemográficas por nivel de instrucción .....	39
Tabla 4. Características sociodemográficas por estado civil .....	40
Tabla 5. Cuando conversas con la trabajadora social, ¿sientes que realmente te escucha? .....	41
Tabla 6. ¿La trabajadora social propone soluciones a tus problemas laborales? .....	42
Tabla 7. ¿La trabajadora social te brinda el soporte u orientación para que soluciones tus problemas? .....	43
Tabla 8. ¿La trabajadora social te brinda el soporte emocional y/o acompañamiento en caso de enfermedad, accidente o pérdida familiar? .....	44
Tabla 9. ¿La trabajadora social plantea nuevas alternativas para solucionar problemas de índole laboral? .....	45
Tabla 10. ¿La trabajadora social fomenta la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y resolución de problemas laborales? .....	46
Tabla 11. ¿La trabajadora social te orienta acerca de cómo realizar las gestiones administrativas en caso de subsidios: lactancia, maternidad, incapacidad temporal, sepelio? .....	47
Tabla 12. Las instrucciones de la trabajadora social para el llenado de los formatos orientados para el bienestar (descansos médicos, licencias o permisos), ¿Son las adecuadas? .....	48
Tabla 13. ¿La trabajadora social realiza inspecciones en el comedor para evaluar las posibles deficiencias y garantizar que esté en óptimas condiciones? .....	50
Tabla 14. ¿Se encuentra satisfecho con las políticas de bienestar social? .....	51
Tabla 15. ¿Crees que los programas de bienestar, implementados por el área de Bienestar Social, ¿toman en cuenta las necesidades que existen entre los trabajadores? .....	52
Tabla 16. ¿La trabajadora social logra llevar a cabo de manera efectiva actividades recreativas o de integración como eventos deportivos, campañas de salud, navidad, entre otras? .....	53
Tabla 17. ¿Te sientes informado sobre las noticias y actividades del área de Bienestar Social a través de la comunicación interna (correo o celular)? .....	54
Tabla 18. ¿La trabajadora social organiza eventos de convenios y alianzas interinstitucionales? .....	55
Tabla 20. ¿La empresa te brinda oportunidades para desarrollarte profesionalmente? .....	56
Tabla 21. ¿La trabajadora social promueve actividades en relación con el buen trato entre compañeros de trabajo? .....	57
Tabla 22. ¿Crees que existe compañerismo entre tus compañeros de trabajo? .....	58
Tabla 23. ¿El ambiente creado por mis compañeros y jefe(s) es favorable para realizar mis funciones? .....	59
Tabla 24. ¿Estoy satisfecho con el trato igualitario del trabajador social en la organización? .....	60

## RESUMEN

**Objetivo:** Analizar la relación entre el rol del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023. **Método:** El estudio es un diseño descriptivo correlacional, transversal y no experimental. En él se utiliza un cuestionario para la recolección de datos y se emplea la escala de LIKERT (Rensis Likert, 1936). La muestra estuvo conformada por 274 colaboradores del Proyecto American Móvil Perú S.A.C. **Resultados:** La mayoría de los colaboradores considera que las habilidades sociales, el liderazgo y la gestión administrativa del trabajador social se encuentran en un nivel bajo; asimismo, dos tercios de dichos colaboradores indican que el liderazgo del trabajador social se encuentra en un nivel medio; y por último, menos de la mitad de los colaboradores señala que las habilidades sociales y la gestión administrativa se encuentran en un nivel medio. **Conclusiones:** Existe una relación directa entre el rol del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023.

*Palabras claves:* rol del trabajador social, satisfacción laboral, bienestar social

## ABSTRACT

Objective: Analyze the relationship between the role of the social worker and the satisfaction of the staff of the company Global Hitss Perú, 2023. Method: The study is a descriptive correlational, transversal and non-experimental design, a questionnaire was used to collect data and The Resins Likert (1936) scale of LIKERT was used. The sample was made up of 274 collaborators of the American Móvil Perú S.A.C Project. Results: The majority of collaborators consider that both the social skills, leadership and administrative management of the social worker are at a low level, on the other hand, two thirds of collaborators indicate that the leadership of the social worker is at a low level. medium, and finally, less than half of the collaborators indicated that social skills and administrative management are at a medium level. It is concluded that there is a direct relationship between the role of the social worker and the satisfaction of the staff of the company Global Hitss Perú, 2023.

Keywords: *role of the social worker, job satisfaction, social well-being*

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, muchas personas dedican una parte importante de su tiempo a trabajar, ya que les proporciona los medios económicos para satisfacer sus necesidades fundamentales. Teniendo en cuenta los requisitos de orden superior identificados por Maslow (1943) en su teoría de las necesidades, el trabajo también se considera un medio de realización humana.

El presente trabajo de investigación titula *El rol del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023* y tiene como objetivo principal analizar la relación del rol del trabajador social y la satisfacción del personal.

Para Mesén (2018) el profesional humaniza la interacción entre capital y trabajo concentrando sus esfuerzos en mejorar su rendimiento y competitividad en un entorno laboral de alta calidad. Para lograr la satisfacción laboral, es crucial que los colaboradores evalúen la forma en que este profesional desempeña sus funciones.

La tesis está conformada por 7 capítulos que se detallan a continuación.

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema. Este se describe y así se identifica la cuestión general de la investigación: cuál es la relación entre el rol del trabajador social y la satisfacción del personal. También, se expone la justificación con el fin de aportar nuevos conocimientos.

El capítulo II contiene un marco de referencia teórico, en el que se presentan investigaciones relacionadas con el tema de investigación a nivel internacional y nacional. Por ejemplo, el de Fuentes (2012) en su investigación *Satisfacción laboral y la Influencia en la Productividad*”, en el que se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales y las condiciones generales tienen indicadores que inciden en la satisfacción de los empleados.

En el capítulo III se propone la metodología de la investigación. Esta es de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo y diseño transversal no experimental. La muestra está conformada por 274 colaboradores y la técnica de muestreo es la encuesta a través de un cuestionario.

En el capítulo IV se muestran los resultados obtenidos y se sistematiza la información sobre el rol del trabajador social y la satisfacción del personal; primero, mediante un análisis descriptivo y segundo de un análisis inferencial. De ello se concluye que existe una relación directa entre ambas variables.

En el capítulo V se contrastan los resultados obtenidos con los antecedentes, evidenciando que existe una relación significativa entre rol del trabajador social y la satisfacción laboral.

Finalmente, se muestran las conclusiones, recomendaciones y referencias, así como los anexos.

## **1.1 Descripción y formulación del problema**

La preocupación actual de las diversas organizaciones radica en el manejo del factor humano y en cómo algunos factores, como la motivación y satisfacción, son de vital importancia y se reflejan en la productividad de los colaboradores y la dinámica de los grupos dentro de trabajo.

En este respecto, Gallup (2019) concluye en su estudio que el 15% de los evaluados muestran indicadores bajos en motivación con relación al desarrollo de sus compañías y en relación al futuro.

Sin embargo, a diferencia de América Latina, Perú tiene un alto porcentaje de rotación de colaboradores. Según un análisis de PWC (2018), la tasa de rotación promedio es del 20%, siendo la principal causa de esta rotación la falta de entusiasmo del colaborador. Muchos jefes de departamento han utilizado nuevas tácticas para mantener la motivación de los empleados como resultado de estos hallazgos, lo que ha elevado la satisfacción y la productividad de los empleados (Molina, 2019).

Asimismo, según el Índice de Bienestar Laboral (2020)

---

La falta de motivación en el trabajo repercute en la salud mental, la dedicación y la eficiencia de los trabajadores, aumentando la tasa del absentismo y rotación, reduce las prestaciones por baja productividad, entre otras cosas.

---

Por ello, es importante destacar la relevancia del área de Recursos Humanos y cómo influye en la percepción de los trabajadores. El trabajo de las áreas de soporte como de bienestar social repercutirá en el desarrollo de un clima adecuado y en beneficio en general; y, a su vez, tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral, la reducción de la tasa de ausentismo y la rotación de empleados (Robbins & Judge, 2009).

El rol del trabajador social es crucial en todas las organizaciones, ya que en numerosas situaciones brinda u orienta a los colaboradores en el uso o acceso adecuado de las prestaciones sociales. Estas son ventajas que muchas organizaciones proporcionan a sus colaboradores con el objetivo de preservar un ambiente de trabajo positivo. Por lo tanto, no solo es necesario contar con los colaboradores idóneos, sino también incentivarlos para que sientan satisfechos e inducirlos a ponerse la camiseta (Chiavenato, 1994).

Hoy se puede afirmar que el rol del trabajador social ha ganado importancia. Y esto se debe a que hoy en día se gestionan políticas de responsabilidad social en las empresas y, además, estas promueven un compromiso no solo con el ambiente corporativo, sino también

con el compromiso interno, con aquellos que constituyen el engranaje social de la empresa: los colaboradores.

En este sentido, el responsable y canalizador es el trabajador social, que con su amplio conocimiento en asuntos del marco legal y constitucional, la seguridad social estatal, la seguridad privada, los beneficios institucionales y otros asuntos propios de la organización aspira satisfacer las necesidades de los colaboradores en los siguientes aspectos: seguridad, fisiológica, reconocimiento y participación; protección con incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida; atracción y retención de talentos; el clima organizacional; el incremento de la productividad, la disminución de la rotación de personal y el ausentismo laboral (Chiavenato, 1994).

La intervención del trabajador social en el área de Recursos Humanos se produce para respaldar e impulsar cualquier progreso social que promueva el desarrollo del individuo y que conlleve la realización de las metas de la organización. (Tercio, 1996, p.1)

Según Mesén (2018)

El rol del profesional es dirigido al mejoramiento de las competencias en pro de un entorno favorable y competitivo, sin dejar de lado la parte humana y una adecuada relación laboral.

Por esta razón, es crucial que los colaboradores evalúen cómo el mencionado profesional cumple su rol en procura de su satisfacción laboral.

Por último, Robbins (1993) define

... la motivación en el trabajo es la disposición a realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos de la organización, sujeta a la capacidad del esfuerzo para satisfacer una necesidad personal. (p.123)

## **Formulación del problema**

### Pregunta General

- ¿Cuál es la relación entre el rol del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023?

### Preguntas específicas

- ¿Cómo influyen las habilidades sociales del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023?
- ¿Cómo influyen el liderazgo del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023?
- ¿Cómo influye la gestión administrativa del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023?

## **1.2 Antecedentes**

### *Antecedentes internacionales*

La necesidad de empleo y la búsqueda de personal para sectores específicos, con actitudes y competencias cada vez más enfocadas a la especialización, hacen que las empresas se inclinen por el desarrollo de áreas que se centren en el bienestar de los trabajadores y respalden el desarrollo de un ambiente laboral, con el fin de promover una satisfacción adecuada y fomentar la motivación de los colaboradores.

Fuentes (2012) en su investigación “Satisfacción laboral y la Influencia en la Productividad, en La Ciudad de Quetzaltenango, Guatemala” tuvo como objetivo determinar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad de los recursos humanos y, de manera

más general, la idea de que la satisfacción laboral afecta la productividad. El estudio responde a un diseño de investigación descriptivo. Veinte empleados del departamento de Recursos Humanos conformaron la muestra objeto de estudio. La importancia y fiabilidad de la correlación sirvió como método estadístico. Según las conclusiones, el 71% de los encuestados (de una muestra de 20) están muy satisfechos con su trabajo y apoyan activamente los objetivos de la organización. Se concluye sugiriendo la aplicación de una comunicación agresiva. Una sensación inherente de bienestar surgirá del buen rendimiento.

Baidal (2014) en su estudio “Perfil del trabajador social en el ámbito laboral, Ecuador” se planteó, como objetivo general, analizar los elementos mínimos que los trabajadores sociales necesitan para poder dar respuesta al entorno actual. Sin embargo, es necesario señalar de antemano que la información aprendida necesita ser actualizada y reformulada para apoyar el desarrollo de la intervención.

Los resultados muestran que una parte considerable de los trabajadores sociales tienen funciones estrictamente operativas o que pertenecen a otras profesiones. Esto corresponde al 98% de ellos. Asimismo, informaron de que su función principal es la orientación y la gestión de las prestaciones sociales y empresariales.

Asesorar al trabajador es importante, pero es solo una parte de toda la intervención que se puede realizar. Ello muestra una grave limitación a la hora de llevar adelante un trabajo social, aunque funcionalmente, los trabajadores son muy efectivos en el lado corporativo porque ven a los trabajadores sociales como un medio para cumplir con las tareas asignadas.

El estudio de Larzabal (2019) sobre la “Relación de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha, Ecuador” tuvo como objetivo establecer el grado de correlación entre sus variables. Llegó a la conclusión de que los trabajadores deben satisfacer sus requisitos de seguridad, autorrealización y autoestima. Del

mismo modo, descubrió que, durante el proceso analítico, los requisitos de interacción social y pertenencia recibieron un nivel bajo. No obstante, el rendimiento laboral demostró un alto nivel en las competencias del personal. Hay que tener en cuenta la posible conexión entre la conducta de los empleados y la motivación.

Santacruz (2017) en su estudio “La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios en el municipio del distrito metropolitano de Quito, Ecuador” mostró resultados que indican que el personal muestra un bajo nivel en lo que respecta a la variable independiente como consecuencia de la falta de incentivos, reconocimiento y comunicación. Está claro que la mayoría de los factores ambientales influyen en el rendimiento con respecto a la segunda variable. El estudio llegó a la conclusión de que todas las formas de motivación influyen en el rendimiento de una persona en el trabajo; además, los factores físicos y ambientales subóptimos conducen a una baja motivación, que se manifiesta en un rendimiento laboral inferior.

A su vez, Cadena (2019) investigó sobre “La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia Pichincha, realizada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador”. El objetivo fue analizar la relación entre el rendimiento laboral y la motivación. El estudio utilizó un diseño no experimental y fue de naturaleza cuantitativa. Cincuenta trabajadores constituían la muestra objeto de estudio. Dado que los trabajadores creen que el departamento de RRHH no colabora suficientemente con ellos, este estudio demostró que la motivación está correlacionada con la satisfacción de requisitos específicos, como la seguridad, la aceptabilidad y la protección.

### *Antecedentes nacionales*

En el Perú la labor del trabajador Social es respaldada por la Ley 30112. Esta vela por el ejercicio laboral en pro del desarrollo de ambientes saludables (física y mentalmente), en los que se busca crear conciencia de la importancia del bienestar de los colaboradores.

A su turno, Landa y Vásquez (2022) en su investigación “Desempeño laboral de la trabajadora social en la satisfacción del personal del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Huancayo” plantean como objetivo determinar la influencia del desempeño laboral de la trabajadora social en la satisfacción laboral del personal del hospital Daniel Alcides Carrión. A su vez, como hipótesis general, entienden que el desempeño laboral de la trabajadora social influye directa y significativamente en la satisfacción laboral del personal del hospital Daniel Alcides Carrión.

La investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, de método científico, de diseño transversal y no experimental. La muestra está constituida por 87 colaboradores del Hospital referido. Se utiliza la técnica de encuesta y el instrumento de recolección de datos es el cuestionario.

Los resultados fueron los siguientes: en relación con las habilidades comunicativas (escucha activa), el 75% denota que acuden al trabajador social como confidente de sus problemas debido a la confianza.

En cuanto al indicador de capacidad cognitiva (resolución de problemas) el 70% señala que la trabajadora social identifica con facilidad los problemas laborales; y, en relación con el bienestar laboral, el 92% identifica el aporte del trabajador social en el ambiente laboral y en la promoción de la comunicación.

Este estudio tiene relación directa con el rol del trabajador social y la influencia directa con la motivación y satisfacción de los colaboradores, considerando la comunicación y la gestión.

En su momento, en la investigación “Intervención del trabajador social y el impacto en la satisfacción laboral de la empresa Líder Grupo Constructor, Proyecto Mambo, Chiclayo” Loayza (2021), plantea como objetivo, analizar cómo la intervención del trabajador social afecta la felicidad laboral de los empleados del Proyecto Líder Grupo Constructor-Mambo. Su hipótesis principal es que la intervención del trabajador social afecta la felicidad laboral de los empleados del Proyecto Líder Grupo Constructor-Mambo. Con una metodología cuantitativa y un diseño no experimental, la investigación es consistente con un estudio descriptivo correlacional. Cien empleados del Proyecto Mambo componen la muestra en estudio, y el método utilizado es el muestreo probabilístico. Además, se aplicó el método de encuesta.

Sus conclusiones mostraron que, con un nivel de significación de 0,000, inferior a 0,05, existe una correlación sustancial entre las dos partes en cuanto al efecto de la intervención del trabajador social sobre la satisfacción laboral. Además, las dos variables tienen una fuerte intensidad de correlación positiva (0,852\*\*), que se sitúa entre 0,7 y 0,89, que es el intervalo entre 0 y 1. Por lo tanto, la satisfacción de los empleados con el lugar de trabajo aumenta con la cantidad de intervención del trabajador social.

En cuanto a la dimensión de funciones administrativas del desempeño del trabajador social, en términos de satisfacción del empleado existe una evidente relación directa entre la dimensión de funciones administrativas y la variable satisfacción laboral. Y ello debido a que el nivel de significación es de 0,000, siendo menor que 0,05. Este estudio se relaciona con la investigación que realizamos ya que el rol de trabajador social es significativo, positivo y alto en la satisfacción laboral de los colaboradores, pues incide en su desarrollo individual y social.

Jaramillo y Mamani (2021) en su investigación “Nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la compañía Cronos Sociedad Anónima Cerrada, Arequipa” determinar el grado de relación entre la motivación laboral y el rendimiento es el principal objetivo del estudio. Su teoría general es que el rendimiento laboral y la motivación están sustancialmente correlacionados. La investigación se alinea con una metodología cuantitativa, un estudio aplicado y el método deductivo. 36 empleados de la empresa Cronos Sociedad Anónima constituyen la muestra objeto de estudio, y el método utilizado es el muestreo probabilístico. El cuestionario sirve como instrumento de recogida de datos, y se emplea el enfoque de encuesta.

Sus resultados fueron los siguientes: el 47.2% percibe que el reconocimiento es alto; a su vez, el 58.3% de los colaboradores manifiesta que la dimensión de la comunicación laboral es percibida como baja; el 52.8% considera que la dimensión trabajo en equipo se desarrolla de manera favorable; el 77.8% expresa que la motivación dentro de la Compañía Cronos Sociedad Anónima es baja; en cambio un 22.2% sostiene que es alta.

Dado que existe una correlación fuerte y significativa entre el rendimiento laboral y la motivación en el trabajo en las áreas de motivación de equipos, reconocimiento de los empleados y comunicación en el trabajo, este estudio está relacionado con la investigación que aquí se propone.

Los autores llegan a la conclusión de que la empresa debe cuidar a sus empleados poniendo en marcha programas de motivación y reconocimiento, ya que esto mejora significativamente el rendimiento de los empleados y les ofrece una gran satisfacción.

En su investigación “La motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad del distrito de La Tinguiña, provincia de Ica”, Aguirre (2021) propuso, como objetivo general, determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral del

personal administrativo, y, como hipótesis también general, que la motivación se relaciona con el desempeño laboral. La investigación corresponde a un estudio de tipo descriptivo aplicado, de diseño no experimental transversal. La técnica utilizada para recolectar datos fue la encuesta.

Mediante este estudio, se demostró que estas personas (26 trabajadores), en cuanto a la motivación, presentaron el 65%, un nivel medio y el 35%, un nivel bajo; en relación con la dimensión de reconocimiento el 88% del personal administrativo se ubicó en el nivel bajo y el 12% en el medio; y, en lo relacionado con la dimensión de liderazgo, el 69% se halla en el nivel medio, 19% en el alto y el 12% en el bajo.

De la correlación entre la motivación y el desempeño laboral se distinguió que de 17 trabajadores administrativos, que muestran motivación media, el 100% muestra un desempeño laboral regular; asimismo, de los 4 trabajadores administrativos que presentan una motivación baja, el 100% muestra un desempeño laboral deficiente- Ello significa que el 80.8% de los trabajadores encuestados coincide en su categorización de motivación y desempeño laboral. Respecto a la dimensión de liderazgo, de los 17 trabajadores administrativos que presentan desempeño laboral regular, 15 de ellos poseen p liderazgo de la motivación medio y 2 desempeño laboral deficiente. Esto significa que el 57.7% de los trabajadores encuestados coincide en su categorización de la dimensión liderazgo de la motivación y desempeño laboral.

Estos hallazgos evidencian que hay un coeficiente de correlación, entre la motivación y el desempeño, muy fuerte y altamente significativo. Destaca el rol importante de los líderes efectivos, ya que son capaces de inspirar y guiar a sus equipos, fomentando un ambiente de trabajo motivador y productivo y, a su vez, permiten percibir un sentido de pertenencia a la organización.

Rojas (2020) en su investigación "Motivación y desempeño de los colaboradores en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo" apunta a determinar la relación entre motivación y

desempeño laboral y, asimismo, plantea como hipótesis general la existencia de relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación corresponde a un estudio de tipo descriptivo, diseño no experimental transversal y se utiliza como técnica de recopilación de datos la encuesta. La muestra estudiada es de 170 colaboradores.

Los resultados fueron los siguientes: en relación al factor sueldo, el 16% está de acuerdo; en lo referente a los beneficios sociales, el 38% de los encuestados está de acuerdo pero el 29% está en desacuerdo debido que la empresa no cumplen a tiempo con dichos beneficios; con respecto a las políticas de la empresa, el 48% de los encuestados está de acuerdo con el cumplimiento de ellas; en la relativo al reconocimiento laboral, el 26% está de acuerdo; en cuanto al factor de motivación y compromiso el 47% de los encuestados está de acuerdo al considerar que los reconocimientos sí ayudan a la motivación y compromiso con la empresa; no obstante, aunque el 32% opina que el reconocimiento influye en la motivación y compromiso, al 18% le resulta indiferente y solo el 2% está en desacuerdo.

Estos hallazgos determinan que la motivación sí influye en el desempeño de los colaboradores. Sin embargo, aunque los empleados tienen una motivación laboral regular, perciben que pueden mejorar su desempeño y estar más comprometidos con el trabajo.

Así, pues, los empleados motivados tienen más probabilidades de ser productivos, eficientes y comprometidos con tu trabajo.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo general***

Analizar la relación del rol del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

Analizar la influencia de las habilidades sociales del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023

Analizar la influencia del liderazgo del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023

Analizar la influencia de la gestión administrativa del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023

### **1.4 Justificación**

El presente estudio tiene como justificación analizar las variables del rol del profesional en Trabajo Social en los procesos de gestión humana y las necesidades de generar una adecuada satisfacción en el colaborador; ello con el fin de cumplir con los requisitos de productividad laboral de la empresa Global Hitss del sector de telecomunicaciones.

Para tal logro, se hará uso del método cuantitativo, el cual nos proporcionará datos para emplear un análisis estadístico, a través de la recolección, a fin de validar las hipótesis.

Dicha investigación contribuirá a que los futuros profesionales de la carrera amplíen sus conocimientos y literatura sobre el rol de trabajador social en las organizaciones, puesto que no se han realizado muchas investigaciones sobre este tema. Asimismo, ayudará a crear o

implementar programas y mejorar las acciones que se vienen realizando en el área de bienestar social.

La elaboración del proyecto de estudio se da en un contexto en el que se evidencia el índice de aumento de desempleo de los últimos años, agudizado por la llegada del COVID 19; el descenso de los salarios en el mercado; el incremento de los contratos temporales; el aumento de la carga familiar; y la falta de políticas de Estado.

Marín & Placencia (2017) mencionan que la Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg direcciona el comportamiento del empleado en el ámbito ocupacional. Estos factores son la higiene y la motivación. El primero refiere a las principales necesidades de los trabajadores, como las condiciones laborales y el entorno de trabajo. El segundo, a la motivación, la cual refiere a las necesidades secundarias de los empleados: desarrollo personal, reconocimiento y realización en el trabajo. Estos factores aumentan la satisfacción y el compromiso laboral y deben ser tenidos en cuenta para evitar la insatisfacción y garantizar un ambiente de trabajo favorable.

Esta teoría se enmarca en conceptos que permiten medir la satisfacción laboral en función a la actuación del trabajador social.

## **1.5 Hipótesis**

### ***Hipótesis general***

Existe una relación significativa entre el rol del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023.

### *Hipótesis específicas*

- Existe una relación significativa de las habilidades sociales del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023.
- Existe una relación significativa del liderazgo del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023.
- Existe una relación significativa entre la gestión administrativa del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En la actualidad, el interés por la satisfacción en el ámbito social, comercial y educativo es de vital importancia, porque esta constituye un indicador que muestra el comportamiento significativo hacia la preferencia o el rechazo. Esto no es ajeno al ámbito empresarial. En él, la satisfacción laboral juega un papel importante y se plasma en la productividad del colaborador. Es en este sentido que el papel de trabajadora social es de vital importancia.

Así, como nos indica Ávila (2020), antiguamente la labor del trabajador social era vista como una práctica de beneficencia o caridad. Sin embargo, a partir de los años 60, con la reconceptualización esta manera de apreciarse, esa labor pasó a dar paso al Trabajo Social como un quehacer científico.

Este enfoque nos permite centrarnos en el modelo correcto, lo cual nos posibilita identificar el objeto de análisis; y utilizar los modelos, instrumentos y técnicas correctos que ayudan a realizar las funciones de manera adecuada y en los diversos campos en los que nos desenvolvemos.

En cuanto al bienestar laboral, este se encuentra en relación con el estado de satisfacción que logra el colaborador en el ejercicio de sus funciones. Puede entenderse del siguiente modo:

El bienestar laboral como concepto y como práctica 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. La promoción del bienestar laboral tiene un papel muy importante dentro de la intervención del trabajador social organizacional, ya que se encuentra relacionada con los programas y estrategias teniendo así la capacidad de implementar, a favor del desarrollo individual y colectivo. Además, busca el empoderamiento de las personas para el desarrollo de sus habilidades. (Vásquez 2017, p. 29).

Con respecto a la satisfacción de trabajo, Davis y Newstrom (1991) lo definen como “... el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. En consecuencia, la satisfacción laboral se encuentra relacionada con la naturaleza de trabajo, la supervisión y la estructura organizativa, entre otros.

Wright y Davis, a su vez, mencionan que la satisfacción laboral «representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en el cual se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben». (Wright & Davis, 2003)

## **2.1 Bases teóricas**

### ***2.1.1 Teoría de intervención del trabajador social***

Para definir la teoría de la intervención del trabajador social, primero debemos definir cuál es el rol o función que debe desempeñar y cumplir el profesional de Trabajo Social en la organización o corporación.

Para Urra (2016) las empresas cuentan con un área social donde interactúan las personas y todo su entorno externo. Esto hace que las empresas estén comprendidas como un grupo importante y beneficioso para el Trabajo Social.

Los trabajadores sociales están capacitados para buscar el bienestar social del individuo, grupo o comunidad, sea cual sea el ámbito en que se encuentren. Para ello, identifican problemas y necesidades con la finalidad de desarrollar e implementar programas y proyectos relacionados con el desarrollo individual, familiar y social del trabajador para superar sus problemas o necesidades.

Asimismo, Urra refiere que el trabajador social diagnostica tanto problemas como requerimientos de la organización y del capital humano, a través de una perspectiva holística,

que contempla los factores internos y externos del ser humano, para así lograr la productividad y la promoción de un clima laboral agradable.

En consecuencia, los profesionales de Trabajo Social en las organizaciones deben actuar como iniciadores y agentes de cambio, siendo responsables de crear un ambiente de trabajo confiable y eficaz en la organización. De esta manera, las acciones del trabajador social pueden definir el quehacer de manera positiva o negativa, generando motivación, sentido de pertenencia y compromiso.

Los trabajadores sociales en las organizaciones se encuentran en el área de Bienestar Social y están subordinados a la Dirección de Recursos Humanos o Gestión del Talento Humano, según la estructura de la organización. Su labor está orientada a la gestión del ser como humano, no solo como trabajador. El profesional en mención es considerado una parte esencial en la negociación entre la empresa y los sindicatos. Además, explica algunas de las funciones o actividades de los trabajadores sociales.

- Aplicar fichas socioeconómicas.
- Liderar y supervisar la ejecución de actividades de integración, recreación y bienestar.
- Organizar, describir y realizar todas las actividades que estén relacionadas con el bienestar del talento humano y los proyectos de responsabilidad de su entorno.
- Comunicar internamente sobre temas informativos y sobre los beneficios que puede dar la organización.
- Administrar y gestionar las pólizas de seguros laborales y de salud.
- Establecer políticas de prevención de la salud y bienestar del trabajador y familia.
- Hacer seguimiento y control de los descansos médicos y subsidios.

- Elaborar estadísticas de control de los trabajadores sobre aspectos de salud y bienestar.
- Recopilar y tabular información para elaborar programas y actividades para los trabajadores.
- Controlar y monitorear casos sociales.
- Realizar visitas domiciliarias en caso de ausentismo, enfermedad, etc.

### ***2.1.2 Teoría del desempeño laboral***

Werther (2014) afirma la importancia del capital humano, como valor agregado a las organizaciones, para alcanzar los objetivos y metas; evaluar el desempeño e identificar habilidades; y desarrollar nuevas oportunidades o líneas de sucesión, teniendo en cuenta la motivación y el desempeño. El beneficio de dicha evaluación se verá reflejado en la formación y el desarrollo organizacional.

En consecuencia, es recomendable la evaluación periódica de las competencias orientadas al logro de los objetivos.

### ***2.1.3 Teoría de la motivación***

Maslow (1943) estableció una jerarquía de necesidades para describir cómo se motiva el individuo en general. En tal sentido, señala que las personas se encuentran motivadas por cinco tipos de necesidades: fisiológicas (alimento, agua y abrigo); de seguridad (protección, orden y estabilidad); sociales (afecto, amistad y sentido de pertenencia); autoestima (prestigio, estatus y autoestima); y autorrealización (autosatisfacción). Estas necesidades humanas se ordenan con un criterio jerárquico, según el cual unas son prioritarias y solo cuando estas están cubiertas, se puede ascender a necesidades de orden superior (Santrock, 2002, p.47).

Un aspecto importante en la Teoría de Maslow es que una vez satisfecha una serie de necesidades, estas dejan de actuar como motivadores (Robbins y Coulter, 2005). Esto implica que, para motivar a los trabajadores en la realización de sus labores, es necesario permitirles satisfacer sus necesidades insatisfechas.

La seguridad laboral como factor de estabilidad para los trabajadores, en nivel de infraestructura, normas y clima laboral, y la satisfacción derivada de la estabilidad, conllevan a un sentido de pertenencia, motivación y la autorrealización de los colaboradores.

#### ***2.1.4 Teoría de los dos factores de Herzberg***

La teoría de Herzberg (1959), conocida como la teoría de motivación-higiene o teoría de los dos factores, sostiene que el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que experimentan en su ambiente laboral; es decir, de la importancia de la motivación como el motor principal que impulsa a los empleados a dar lo mejor de sí mismos en sus quehaceres. Según este autor, para que un trabajador se sienta realmente comprometido y motivado, es crucial que encuentre sus tareas alineadas tanto con sus intereses personales como con los objetivos de la empresa. Esto significa que la motivación no solo es un asunto de un buen salario o un ambiente de trabajo agradable, sino también de sentir que el trabajo tiene un propósito y que este propósito coincide en gran parte con lo que el empleado valora y desea lograr.

En este respecto, Herzberg identifica dos tipos de factores que afectan la satisfacción laboral:

- Factores de Higiene. Son los que están particularmente relacionados con el entorno en el que se realiza el trabajo. Estos incluyen las condiciones laborales, salarios, seguridad laboral y políticas de la empresa. Ocupan un primer lugar, los factores económicos

vinculados al salario y los beneficios que recibe el empleado. Esto significa que la estructura salarial debe ser adecuada y responder a las tareas realizadas por las personas. Una mala estructura salarial genera insatisfacción en los trabajadores.

En segundo lugar, debe entenderse que las condiciones de trabajo constituyen el entorno de trabajo (instalaciones seguras, limpias e higiénicas y herramientas de trabajo mantenidas en orden). Además, la luminosidad y temperatura deben ser las adecuadas. Si el empleado no cuenta con estas condiciones se sentirá insatisfecho.

En tercer lugar, dado que la política de gestión de toda empresa es la seguridad laboral, es necesario definirse esta claramente. En particular, se debe incluir reglas de trabajo justas y estándares y procedimientos claramente definidos. La carencia de estas condiciones puede generar frustración entre los empleados. Todos se sienten mejor cuando se hallan en un ambiente laboral confiable.

Un cuarto lugar lo ocupan los factores sociales. Estos se refieren a cómo una persona interactúa y convive con sus compañeros de trabajo. Más precisamente, refieren al conjunto de relaciones humanas de todo empleado con sus compañeros, ya sean superiores o inferiores. Estas relaciones deben ser apropiadas y respetuosas. De lo contrario, pueden generar conflictos e insatisfacción. El ambiente predominante debe ser familiar y amigable.

- Factores de Motivación. Estos factores se relacionan con el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento personal y la sensación de logro. Estos factores, realmente, hacen que los empleados mejoren su desempeño y tienen un efecto positivo en los niveles de productividad.

## **2.2 Definición de términos básicos**

### **2.2.1 *El rol***

En el diccionario de trabajo social, Ander-Egg (1995) define el rol como el papel o representación social que consiste en la principal función que realiza un individuo en un momento determinado: Incluye sus responsabilidades, recompensas y comportamiento propios. Los roles representan un orden institucional que determina su naturaleza y deriva su significado objetivo. Algunos papeles o roles que se generan a partir de las funciones son asignados, es decir, están determinados por el entorno sociocultural para el desempeño de una función social; otros, devienen de un mutuo acuerdo, se adquieren por derecho.

Como lo entiende dese mismo autor, el rol es el actuar del Trabajador Social considerando su posición en la sociedad u organización. En un sentido más restringido se habla de "funciones profesionales" las cuales son determinadas por el contexto donde se desarrollará el profesional y los objetivos que alcanzará.

El rol del trabajador social, tal como viene expresado por Bernard, nos indica que se trata de toda:

Actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, merced a una acción cooperativa, que mejoren las condiciones económicas y sociales” (Bernard, 1967, p. 19).

### 2.2.1.1 Dimensiones

#### - **Habilidades sociales**

Todo profesional de Trabajo Social, para direccionar su acción social, debe tener habilidades para interactuar con los demás.,

Las capacidades sociales están relacionadas con el desarrollo de habilidades personales o inherentes a la personalidad de los trabajadores sociales. En realidad, se trata de una gama de conductas orientadas a satisfacer un objetivo definido. La adecuada comunicación y atención a los detalles es el arma fundamental para el desarrollo del trabajador social (Trevithick, 2002, p.119).

#### - **Gestión administrativa**

La gestión administrativa es la ejecución de acciones con el objetivo de conseguir determinados resultados, de la forma más eficiente y rentable posible. Se apunta siempre a escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos. (Chiavenato 2006, p. 126)

Además, la gestión o administración se refiere a la coordinación de tareas laborales para que se lleven a cabo de forma eficiente y efectiva, a través de ellos, lo que se convierte en el propósito principal de toda administración. (Robbins y Coulter, 2005)

Complementariamente, se debe afirmar que el Trabajo Social empresarial emergió desde un enfoque asistencialista. En esta óptica, su papel consistía en explicar los beneficios que ofrece la empresa hacia sus colaboradores. Sin embargo, con el transcurso del tiempo, la demanda de las industrias se incrementó, aún más, cuando la responsabilidad social se evidenció como un elemento esencial de la organización y sus colaboradores. Desde este punto de vista, sus aportes resultaron importantes, sobre todo, en los campos de la salud laboral; la

seguridad social; la gestión de cambio; la conciliación personal, familiar y laboral; así como en la variedad de contribuciones, en el cual, hasta hoy, su papel se enfoca o satisface las demandas de los colaboradores y de la organización. (Cuerda & Olarte, 2015)

### ***2.2.2 Satisfacción laboral***

Locke sostiene que la satisfacción laboral surge de la diferencia entre lo que el trabajador desea de su labor y lo que realmente consigue. Por lo tanto, a medida que disminuya la diferencia entre lo que desea y lo que consigue, incrementará la satisfacción. En este sentido, el autor define la satisfacción laboral como “una respuesta emocional positiva o placentera resultante de la apreciación subjetiva de la experiencia laboral del individuo.” (Locke, 1976)

Igualmente, Locke argumenta que la satisfacción en el trabajo, por sí sola o relacionada con determinadas circunstancias, provoca en el individuo diversas consecuencias que pueden afectar sea su perspectiva general respecto a la vida, la familia y hacia sí mismo; sea su bienestar físico y los años de vida, además de su salud mental y capacidad para adaptarse. (Locke, 1976)

En su momento, Robbins (1999) señala que la satisfacción laboral se fundamenta en la diferencia entre lo que los colaboradores obtienen y lo que creen que obtendrán. Normalmente, está vinculado con la actitud del individuo respecto a su labor. Por ello, una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha tiene actitudes contrarias.

Por otra parte, Gibson (1985), simplemente propone que la satisfacción laboral se relaciona con el nivel en que una organización cumple con las demandas de los trabajadores.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de investigación

##### 3.1.1 Tipo y diseño de investigación

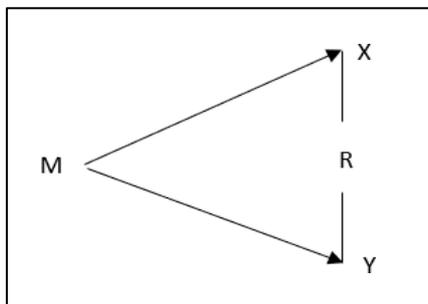
La investigación es de tipo aplicada, dado que, plantea la resolución de problemas.

Al centrarse en los aspectos objetivos y cuantificables de los fenómenos estudiados, este estudio se realiza en razón de una metodología cuantitativa, pues en él se realiza un análisis de datos a través de la estadística. (Valderrama, 1999, p. 221).

El nivel de investigación que se emplea es descriptivo correlacional, dado que se busca determinar si están o no relacionadas el rol del trabajador social y la satisfacción del personal (Hernández-Sampieri & Torres, 2018).

Este estudio emplea el diseño transversal y no experimental, pues se refiere a los datos que se obtienen en un solo momento y no hay manipulación de la variable (Hernández, 2010, p.81).

El esquema que corresponde a este diseño es:



Donde:

M: Muestra de investigación

X: Rol del trabajador social

Y: Satisfacción del personal

R: Relación entre las variables x-y

### **3.2 Ámbito temporal y espacial**

El ámbito temporal en el que se desarrolla la investigación fue el año 2023; en cuanto al ámbito espacial, en la empresa Global Hits Perú, ubicada en el distrito de La Victoria, de la provincia y departamento de Lima.

### **3.3 Variables**

#### **3.3.1 Variable 1: Rol**

##### **a. Definición conceptual**

El constructo de rol es definido como la variante de comportamiento en una situación específica. (Linton, 1945; Yinder, 1965; Aritzeta y Ayestaran, 2003).

##### **b. Definición operacional**

Es la función del trabajador social orientada a la satisfacción del colaborador, tomando en cuenta aspectos sociolaborales de la organización.

##### **c. Dimensiones**

De la variable “rol del trabajador social” se desprenden las siguientes dimensiones:

D1: Habilidades sociales

D2: Liderazgo

D3: Gestión administrativa

### **3.3.2 Variable 2: Satisfacción laboral**

#### **a. Definición conceptual:**

Según Bracho la satisfacción laboral es

[...] la reacción afectiva que surge de la interacción entre las experiencias, requerimientos, valores y aspiraciones de cada miembro de una organización y la forma en que percibe su entorno de trabajo. (Bracho, 1989, en Morillo 2006, p. 47)

#### **b. Definición operacional**

Es la percepción del colaborador de aspectos sociolaborales de la organización y cómo repercute en su desempeño laboral.

#### **c. Dimensiones**

De la variable satisfacción laboral las dimensiones son:

D1: Bienestar laboral

D2: Relaciones interpersonales

## **3.4 Población y muestra**

### **3.4.1 Población:**

Según Hernández, y Baptista (2014) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan por determinadas especificaciones.”

La población está conformada por los colaboradores de la empresa Global Hitss Perú.

La empresa se divide en proyectos, los cuales se detalla a continuación en el siguiente cuadro:

PROYECTOS	TOTAL
MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S. A	3
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	939
CLARO CHILE S.A.	4
CLARO ENTERPRISE SOLUTIONS, L.L.C	2
EDPYME SANTANDER CONSUMER PERU S.A.	20
HITSS INC.	32
HITSS PERU SAC	20
MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	5
<b>TOTAL</b>	<b>1025</b>

### 3.4.2 Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018) la muestra representa un segmento de la población de estudio con características parecidos.

Para este caso, la muestra de estudio se tomó del proyecto American Móvil Perú S.A.C, ya que, se encuentra la mayor parte de la población. Ello dio como resultado el tamaño de la muestra es de 274 colaboradores.

La fórmula que se utilizó para determinar el tamaño de muestra es la de Aguilar (2005):

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

Donde:

n = tamaño de la muestra = 274

N = tamaño de la población = 939

Z = valor Z crítico = 95% = 1,96

S<sup>2</sup> = varianza de la población = 0.5

d = nivel de precisión absoluta = 0.050

### **3.5 Instrumentos**

#### **3.5.1 Técnica**

Gutiérrez (2002) describe la técnica como “la habilidad para hacer uso de procedimientos y recursos”. La técnica aplicada es la encuesta.

#### **3.5.2 Instrumento**

El instrumento de investigación utilizado para la recolección de datos es el cuestionario y se ha empleado la escala LIKERT de Rensis Likert (1932). Esta es una escala de calificación para evaluar la opinión de una persona con la finalidad de saber si está de acuerdo o en desacuerdo con una afirmación. Sus valoraciones pueden ser: Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Indeciso (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5).

Dado que la empresa opera en el ámbito de las telecomunicaciones se generó un formulario a través del correo electrónico y del WhatsApp, haciendo uso de la herramienta: cuestionario en Google Forms.

### **3.6 Procedimientos**

**Paso 1:** Se realizó una prueba piloto para el ajuste de las preguntas.

**Paso 2:** Aplicación de encuesta a los colaboradores de la empresa Global Hitss.

**Paso 3:** Procesamiento e investigación de la información recopilada.

**Paso 4:** Se analizaron los datos

**Paso 5:** Se contrastaron las hipótesis

### 3.7 Análisis de datos

El análisis de datos se efectúa mediante el programa de SPSS: primero, el análisis descriptivo de todas las preguntas del cuestionario; y segundo, el análisis inferencial de las variables para la comprobación de las hipótesis, Específicamente, se hace uso del tipo de prueba estadístico Chi cuadrado si la hipótesis nula es cierta y el coeficiente de correlación de Spearman, puesto que, las variables están medidas a nivel ordinal lo que indica el grado en que la variación de una variable se relaciona con la otra. (Padua, 1979, p. 286).

### 3.8 Consideraciones éticas

**Valor Social.** Es el que se debe instituir mediante la extrapolación de los resultados en la sociedad. (Gutiérrez, 2018)

**Valor científico.** Para evaluar los aspectos, se propone evaluar todos los fenómenos que impliquen el desarrollo de la satisfacción laboral, teniendo en cuenta todas las herramientas para su realización. (Gonzales 2002, citado en Núñez 2016)

**Consentimiento.** La participación en la investigación se da de forma espontánea. En tal sentido, se respeta y protege la privacidad de los participantes. Por esta razón, se requiere el consentimiento informado por escrito de cada uno, con el objetivo de asegurar la salvaguarda de sus derechos. (Urosa, 2017)

#### IV. RESULTADOS

Los datos obtenidos se presentan por medio de tablas, según las variables de estudio “rol del trabajador social” y “satisfacción del personal”. Este análisis descriptivo nos permite caracterizar la muestra (274 colaboradores) y sentar las bases para una posterior discusión e interpretación de los resultados dentro del marco teórico existente. Es así como se logrará el objetivo de la investigación: analizar la relación del rol del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023.

#### Características sociodemográficas de los colaboradores de la empresa

**Tabla 1**

*Sexo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	195	71.2
	Femenino	79	28.8
Total		274	100.0

La mayoría de los colaboradores, representado por el 71.2% señaló ser del sexo masculino, y el 28.8% del femenino.

**Tabla 2***Edad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 20 a 25 años	81	29.6
	Entre 26 a 30 años	58	21.2
	Entre 31 a 35 años	82	29.9
	Entre 36 años a más	53	19.3
Total		274	100.0

El 29.9% del total de los colaboradores señaló estar en el grupo de edades entre 31- 35 años, mientras un 29.6% indicó estar entre 20- 25 años. La minoría es del orden del 19.3%, de 36 años a más.

**Tabla 3***Estado civil*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero(a)	197	71.9
	Casado(a)	43	15.7
	Conviviente	28	10.2
	Divorciado(a)	6	2.2
Total		274	100.0

La mayoría de los colaboradores está representada por el 71.9% de solteros, mientras que un 15.7 señalaron estar casados y solo un 2.2%, divorciados.

**Tabla 4**  
*Nivel de instrucción*

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Superior universitario completo	212	77.4
	Técnico superior completo	62	22.6
	Total	274	100.0

La mayoría de los colaboradores está representada por un 77.4% con nivel de instrucción superior universitario completo, mientras que el solo 22.6% tiene estudios técnicos superiores completos.

#### **4.1 El rol del trabajador social**

En los últimos años, la función del trabajador social en empresas ha ido evolucionando y emergiendo, principalmente, debido a una forma distinta de entender el liderazgo y la administración del talento humano. El sector privado es consciente de que conforma un sistema complejo propio y busca integrar a los profesionales en su estructura, con herramientas y técnicas que aseguren la integración de todos los elementos y la realización de sus tareas en aspectos de bienestar, productividad y desarrollo profesional.

El trabajador social cumple un rol importante en las empresas privadas, ya que es un mediador, un facilitador de las relaciones entre los trabajadores y la organización. Asimismo, su labor está orientada al bienestar social del trabajador, el cual repercutirá de manera positiva en su compromiso, satisfacción y productividad.

Dentro de las competencias relevantes en la acción del trabajador social se encuentran las habilidades sociales y de liderazgo, las cuales son las dimensiones que se investigarán.

#### 4.1.1 *Habilidades sociales del trabajador social*

Todo profesional de Trabajo Social, para direccionar su acción social, debe tener la capacidad de comunicarse con los demás. Es necesario que sepa gestionar las relaciones humanas y, sobre todo, cómo relacionarse con las personas a las que se orienta. Así, pues, debe ser hábil para tanto para intervenir como para mediar, haciendo muestra de sus habilidades comunicativas. (Barreto-Pico, 2017).

Las habilidades sociales son un conjunto de competencias que nos facilitan comunicarnos eficazmente y desarrollar las buenas relaciones interpersonales. La escucha activa, la resolución de problemas y la empatía son algunas de ellas.

##### *A. Escucha activa*

**Tabla 5**

*Escucha activa:*

Cuando conversas con la trabajadora social, ¿sientes que realmente te escucha?

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Indeciso	10	3.6
	De acuerdo	221	80.7
	Totalmente de acuerdo	43	15.7
	<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100.0</b>

La mayoría de los colaboradores, representado por el 80.7%, manifestó estar de acuerdo en que la trabajadora social realmente los escucha; solo un 15.7% dijo estar *totalmente* de acuerdo que cuando conversa con la trabajadora social realmente, esta los escucha; y un escaso 3.6% expresó indecisión.

## B. Resolución de problemas

**Tabla 6**

*Resolución de problemas*

¿La trabajadora social propone soluciones a sus problemas laborales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	4	1.5
	Indeciso	73	26.6
	De acuerdo	136	49.6
	Totalmente de acuerdo	61	22.3
	Total	274	100.0

El 49.6% de los colaboradores señaló que la trabajadora social propone soluciones a sus problemas laborales; el 26.6% indicó no estar seguro; el 22.3% sostuvo que estaba *totalmente* de acuerdo; y un 1.5%, su desacuerdo con que la trabajadora propusiera soluciones a sus problemas laborales.

**Tabla 7***Soporte y orientación en las posibles soluciones de sus problemas*

¿La trabajadora social le brinda el soporte y orientación para que usted solucione sus problemas?

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Totalmente en desacuerdo	3	1.1
	En desacuerdo	4	1.5
	Indeciso	33	12.0
	De acuerdo	198	72.3
	Totalmente de acuerdo	36	13.1
	<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100.0</b>

La mayoría de los colaboradores, representado por el 72.3% sostuvo estar de acuerdo en que la trabajadora social les brinda el soporte y orientación para que logren resolver sus problemas, mientras un 13.1% señaló estar totalmente de acuerdo; de modo distinto, un 12.0% indicó estar indeciso de que sea así; un 1.5% se mostró en desacuerdo y un 1.1%, totalmente en desacuerdo.

### C. Empatía

**Tabla 8**  
*Empatía*

¿La trabajadora social le brinda el soporte emocional y/o acompañamiento en caso de enfermedad, accidente o pérdida familiar?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	8	2.9
	De acuerdo	191	69.7
	Totalmente de acuerdo	75	27.4
	Total	274	100.0

El 69.7% de los colaboradores manifestó que la trabajadora social les brinda soporte emocional en caso de enfermedad, accidente o pérdida familiar; un 27.4%, asumió estar *totalmente* de acuerdo con la capacidad de empatía del trabajador social; y solo un 2.9 sostuvo estar indeciso respecto a lo mencionado.

#### 4.1.2 Liderazgo

El liderazgo se refiere al impacto interpersonal ejercida en un contexto, orientado mediante el proceso de comunicación humana hacia la consecución de uno o varios objetivos concretos. (Chiavenato 1993, p. 36)

El liderazgo es la capacidad de trabajar de forma creativa, constructiva y eficaz con individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, con el objetivo de fomentar la justicia social, el cambio social y resolver problemas individuales y colectivos. Asimismo, es una competencia que hace que un trabajador social sea eficaz, lo que a su vez lo motiva y le genera confianza en su influencia en los sentimientos del equipo.

### D. Innovación

**Tabla 9**

*Innovación*

¿La trabajadora social plantea nuevas alternativas para solucionar problemas de índole laboral?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	.4
	En desacuerdo	1	.4
	Indeciso	61	22.3
	De acuerdo	161	58.8
	Totalmente de acuerdo	50	18.2
Total		274	100.0

El 58.8% del total de colaboradores indica estar de acuerdo en que el trabajador social plantea nuevas alternativas para solucionar problemas de índole laboral, mientras que un 22.3% señala estar indeciso en ese respecto. Por otro lado, un 18.2% sostiene estar *totalmente* de acuerdo, en tanto que 0.4% expresa estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo mencionado, respectivamente.

### ***E. Fomentar la participación***

**Tabla 10**

*Fomentar la participación*

¿La trabajadora social fomenta la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y resolución de problemas laborales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	.7
	En desacuerdo	24	8.8
	Indeciso	57	20.8
	De acuerdo	145	52.9
	Totalmente de acuerdo	46	16.8
	<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100.0</b>

El 52.9% de los colaboradores señala que el trabajador social sí fomenta la participación en la toma de decisiones y resolución de problemas laborales, mientras que un 20.8% sostiene estar indeciso de que sea así. Por su parte, un 16.8% indica estar totalmente de acuerdo, un 8.8% se muestra en desacuerdo y un 0.7%, *totalmente* en desacuerdo a ese respecto.

#### ***4.1.3 Gestión administrativa***

Para Anzola (2009) la gestión administrativa es una de las tareas más importante de las organizaciones, ya que en ella se lleva a cabo una serie de acciones con el objetivo de coordinar y direccionar el esfuerzo de un grupo. Es el método por el cual se intenta alcanzar los objetivos y metas mediante el uso de técnicas, herramientas y recursos. Esto implica la implementación de procesos tales como la planificación, organización, dirección y control.

A su vez, Porter (2006) define la gestión administrativa como “el proceso de estructuras y la utilización de recursos orientados hacia el logro de metas en común para el cumplimiento de tareas en un entorno organizacional.”

## F. Salud

**Tabla 11**

*Trámites seguros y subsidios*

¿La trabajadora social le orienta acerca de cómo realizar las gestiones administrativas en caso de subsidios: lactancia, maternidad, incapacidad temporal, sepelio?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	9	3.3
	Indeciso	28	10.2
	De acuerdo	213	77.7
	Totalmente de acuerdo	24	8.8
	Total	274	100.0

La mayoría de los colaboradores, representado por el 77.2%, indica estar de acuerdo en que el trabajador social les orienta en los trámites de seguros y subsidios (lactancia, maternidad, incapacidad temporal, sepelio), mientras un 10.2% señaló estar indeciso en este respecto. A su vez, un 8.8% sostiene estar totalmente de acuerdo y un 3.3% en desacuerdo con el otorgamiento del apoyo en referencia.

**Tabla 12***Instrucciones del llenado de formato*

Las instrucciones de la trabajadora social para el llenado de los formatos (descansos médicos, licencias o permisos), ¿Son las adecuadas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	10	3.6
	Indeciso	29	10.6
	De acuerdo	178	65.0
	Totalmente de acuerdo	57	20.8
	Total	274	100.0

Fuente: IBM SPSS

El 65% de colaboradores señala estar de acuerdo con que las instrucciones de la trabajadora social para el llenado de los formatos (descansos médicos, licencias o permisos) son adecuadas, mientras que un 20.8% sostiene estar *totalmente* de acuerdo con ello. De modo distinto, un 10.6% manifiesta estar indeciso de que así sea y un 3.6% expresa su desacuerdo respecto a lo mencionado.

#### 4.2 Satisfacción laboral

Se entiende por satisfacción laboral cuando un trabajador se siente motivado y contento con su trabajo, dados diferentes factores como la estabilidad laboral, el desarrollo profesional y un balance adecuado entre la vida laboral y personal.

La satisfacción laboral abarca tanto las actitudes como las respuestas afectivas (sentimientos) de los empleados respecto al trabajo y el entorno laboral. (Durham y Smith, 1996)

#### 4.2.1 *Bienestar laboral*

Wilensky y Lebeaux (1958) definen el bienestar social como [...] programas, entidades e instituciones organizados y respaldados socialmente que operan con el objetivo de preservar o potenciar las condiciones económicas, la salud o las relaciones humanas de todos los grupos de la población.

En términos básicos, el bienestar social, en el marco de la concepción de Desarrollo a Escala Humana, comprende el conjunto de programas y beneficios que se organizan como una respuesta a las necesidades del individuo y sirven como un componente relevante en una organización. (Valencia, 2002)

Desde esta perspectiva, los programas de bienestar laboral son iniciativas de las organizaciones para lograr el bienestar de sus trabajadores. Su objetivo es crear condiciones laborales que no pongan en peligro la salud física, mental y emocional de los trabajadores, sino que la mejoren para, así, promover un desarrollo social en un ambiente organizacional.

Por lo tanto, las organizaciones deben velar por el crecimiento integral de los trabajadores, considerando que el recurso humano es el activo más importante de una organización y la eficacia y la eficiencia dependen del trabajo de especialistas o de las áreas involucradas para cumplir con los objetivos establecidos por la organización.

Morillo (2006) define la **satisfacción laboral** como

[...] la opinión positiva o negativa que los trabajadores tienen acerca de su trabajo se manifiesta por el nivel de concordancia que hay entre las expectativas relacionadas con el trabajo, los beneficios que proporciona, las relaciones interpersonales y los estilos de gestión. (p. 48)

A continuación, se mencionan los factores, basados en la Teoría Bifactorial, relacionados a la variable de estudio.

#### *A. Condiciones físicas y materiales*

**Tabla 13**

*Inspecciones comedor*

¿La trabajadora social realiza inspecciones en el comedor para evaluar las posibles deficiencias y garantizar que esté en óptimas condiciones?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	30	10.9
	Indeciso	24	8.8
	De acuerdo	173	63.1
	Totalmente de acuerdo	47	17.2
	Total	274	100.0

El 63.1% de los colaboradores señala estar de acuerdo en que la trabajadora social realiza inspecciones en el comedor para evaluar las posibles deficiencias y garantizar que se encuentre en óptimas condiciones; un 17.2% indica estar *totalmente* de acuerdo con ello; y un 8.8% muestra indecisión al respecto.

### B. Políticas de bienestar social

**Tabla 14**

*Políticas de bienestar social*

¿Se encuentra satisfecho con las políticas de bienestar social?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	35	12.8
	De acuerdo	207	75.5
	Totalmente de acuerdo	32	11.7
	Total	274	100.0

El 75.5% de los colaboradores señalaron estar de acuerdo con las políticas de bienestar social; un 12.8% indica estar indeciso ala respecto; y un 11.7% muestra estar *totalmente* satisfecho respecto de las referidas políticas de bienestar social.

### C. Programas de bienestar social

**Tabla 15**

*Programas de bienestar*

¿Crees que los programas de bienestar implementados por el área de Bienestar Social toman en cuenta las necesidades de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	73	26.6
	De acuerdo	169	61.7
	Totalmente de acuerdo	32	11.7
	Total	274	100.0

El 61.7% de los colaboradores indica estar de acuerdo en que los programas de bienestar, implementados por la empresa, toman en cuenta las necesidades de los trabajadores, mientras que un 26.6% señala estar indeciso al respecto y un 11.7% está totalmente de acuerdo.

***D. Actividades de bienestar***

**Tabla 16**

*Actividades de Bienestar*

¿La trabajadora social logra llevar a cabo de manera efectiva las actividades recreativas o de integración como eventos deportivos, campañas de salud, navidad, entre otras?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido En desacuerdo	9	3.3
Indeciso	31	11.3
De acuerdo	150	54.7
Totalmente de acuerdo	84	30.7
Total	274	100.0

El 54.7% del total de los colaboradores expresa estar de acuerdo en que la trabajadora social desarrolla favorablemente las actividades recreativas de la empresa (eventos deportivos, campañas de salud, navidad, etc.); un 30.7% indica estar totalmente de acuerdo; un 11.3% manifiesta estar indeciso; y 3.3% estar en desacuerdo con el desarrollo favorable de las actividades referidas.

### *E. Comunicación interna*

**Tabla 17**

*Comunicación interna*

¿Te sientes informado sobre las noticias y actividades del área de Bienestar Social a través de la comunicación interna (correo o celular)?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	51	18.6
	De acuerdo	162	59.1
	Totalmente de acuerdo	61	22.3
	Total	274	100.0

El 59.1% de los colaboradores manifiesta estar de acuerdo, ya que se siente informado sobre las noticias y actividades del área de Bienestar Social a través de la comunicación interna (correo o celular); un 22.3% señala estar totalmente de acuerdo; y un 18.6 muestra indecisión al respecto.

### F. Convenios educativos

**Tabla 18**  
*Convenios educativos*

¿La trabajadora social organiza eventos de convenios y alianzas interinstitucionales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	4	1.5
	Indeciso	11	4.0
	De acuerdo	151	55.1
	Totalmente de acuerdo	108	39.4
Total		274	100.0

El 55.1% de los colaboradores manifiesta su acuerdo respecto a que la trabajadora social organiza eventos de convenios y alianzas interinstitucionales; un 39.4% indica estar *totalmente* de acuerdo; pero un 4.0% señala estar indeciso al respecto; y un 1.5%, en desacuerdo con el desempeño de la trabajadora social.

### A. Oportunidad laboral

**Tabla 19**

*Oportunidad laboral*

¿La empresa te brinda oportunidades para desarrollarte profesionalmente?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	8	2.9
En desacuerdo	13	4.7
Indeciso	5	1.8
De acuerdo	132	48.2
Totalmente de acuerdo	116	42.3
Total	274	100.0

El 48.2% de los colaboradores indica estar de acuerdo en que la empresa brinda oportunidades laborales para desarrollarse profesionalmente y un 42.3% señala estar *totalmente* de acuerdo; mientras que un 4.7% expresa su desacuerdo; un 2.9% su total desacuerdo; y un 1.8%, indecisión al respecto.

## B. Capacitaciones

**Tabla 20**  
*Capacitaciones*

¿La trabajadora social organiza capacitaciones o cursos de temas que refuercen tu desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	9	3.3
En desacuerdo	13	4.7
Indeciso	5	1.8
De acuerdo	174	63.5
Totalmente de acuerdo	73	26.6
Total	274	100.0

El 63.5 del total de los colaboradores manifiesta estar de acuerdo en que la trabajadora social organiza capacitaciones o cursos que refuercen el desempeño laboral y un 26.6% señala estar *totalmente* de acuerdo con ello. Pero un 4.7% indica estar en desacuerdo y un 3.3% totalmente en desacuerdo respecto a lo preguntado.

### 4.2.2 Relaciones interpersonales

En el sistema social y laboral las personas estamos en constante contacto unos con otros. A través de este contacto, encontramos la oportunidad de desarrollar nuestras necesidades y alcanzar objetivos personales, familiares, sociales o laborales. Las relaciones interpersonales se refieren a las interacciones y comunicación entre compañeros y superiores en un entorno laboral. Este tipo de relaciones (buena comunicación, dirigirnos a los otros con respeto, construir un clima agradable y el trabajo colaborativo) es esencial para alcanzar las metas de la empresa.

### C. Buen trato

**Tabla 21**

*Buen trato*

¿La trabajadora social promueve actividades en relación con el buen trato entre compañeros de trabajo??

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	2.2
	En desacuerdo	9	3.3
	Indeciso	65	23.7
	De acuerdo	158	57.7
	Totalmente de acuerdo	36	13.1
	Total	274	100.0

El 57.7% de los colaboradores dicen estar de acuerdo en que la trabajadora social promueve actividades en relación con el buen trato entre compañeros de trabajo; un 23.7% se halla indeciso al respecto; un 13.1% manifiesta estar totalmente de acuerdo; un 3.3% en desacuerdo; y un 2.2% sostiene estar totalmente en desacuerdo en que la trabajadora social promueve actividades acerca del buen trato entre compañeros de trabajo.

### *D. Compañerismo*

**Tabla 22**

*Compañerismo*

¿Crees que existe compañerismo entre tus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	17	6.2
	De acuerdo	199	72.6
	Totalmente de acuerdo	58	21.2
	Total	274	100.0

El 72.6% del total de los colaboradores señaló estar de acuerdo en que existe compañerismo entre los compañeros de trabajo; el 21.2% indicó estar totalmente de acuerdo; y un 6.2% sostiene estar indeciso al respecto.

### *E. Ambiente laboral*

**Tabla 23**

*Ambiente laboral*

¿El ambiente creado por mis compañeros y jefe(s) es favorable para realizar mis funciones?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	0.7
	En desacuerdo	17	6.2
	Indeciso	16	5.8
	De acuerdo	209	76.3
	Totalmente de acuerdo	30	10.9
	Total	274	100.0

El 76.3% de los colaboradores indica estar de acuerdo en que el ambiente creado por sus compañeros de trabajo y jefe (s) es favorable para realizar sus funciones, el 10.9% señala estar totalmente de acuerdo, un 6.2% sostiene estar en desacuerdo, un 5.8% se encuentran indecisos, pero un 0.7% está totalmente en desacuerdo en relación a lo mencionado.

## ***F. Trato igualitario***

**Tabla 24**

*Trato igualitario*

¿Estoy satisfecho con el trato igualitario del trabajador social en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Indeciso	85	31.0
De acuerdo	139	50.7
Totalmente de acuerdo	50	18.2
Total	274	100.0

El 50.7% de los colaboradores señala estar de acuerdo con el trato igualitario del trabajador social en la empresa, mientras que un 31.0% indica estar indeciso y un 18.2% sostiene estar totalmente de acuerdo.

### **4.3 Análisis inferencial**

A continuación, se desarrolla el análisis inferencial de los datos obtenidos de los colaboradores de la empresa Global Hitss. El objetivo es analizar la relación del rol del trabajador social y la satisfacción laboral.

#### ***4.3.1 El rol del trabajador social y satisfacción laboral***

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW) aseveran que el trabajo social es una profesión que promueve el cambio social, la resolución de conflictos interpersonales, el fortalecimiento de las personas y, con ello, el incremento del bienestar.

#### **4.3.1.1 Relación entre el rol del trabajador social y la satisfacción laboral.**

La presencia del profesional de Trabajo Social es importante en las organizaciones. Su labor incide directamente con el bienestar de los colaboradores. El trabajador social es un mediador entre la empresa y el colaborador, ya que su labor está orientada a prevenir conflictos y contribuir a la optimización de las relaciones interpersonales. Es por ello, que se busca analizar esta relación.

#### **Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre el rol del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023.

**Tabla 25**

*Tabla cruzada satisfacción del personal \*rol del trabajador social*

**Tabla cruzada satisfacción del personal \*rol del trabajador social**

		Rol del trabajador social			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Satisfacción personal	Nivel malo	Recuento	66	17	0	83
		% dentro de Satisfacción personal	79.5%	20.5%	0.0%	100.0%
	Nivel regular	Recuento	36	85	14	135
		% dentro de Satisfacción personal	26.7%	63.0%	10.4%	100.0%
	Nivel bueno	Recuento	2	41	13	56
		% dentro de Satisfacción personal	3.6%	73.2%	23.2%	100.0%
	Total	Recuento	104	143	27	274
		% dentro de Satisfacción personal	38.0%	52.2%	9.9%	100.0%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	101.844 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	114.317	4	<.001
Asociación lineal por lineal	88.217	1	<.001
N de casos válidos	274		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.52.

**Medidas simétricas**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	.811	.037	13.302	<.001
N de casos válidos		274			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

**Correlaciones**

			Rol del trabajador social	Satisfacción personal
Rho de Spearman	Rol del trabajador social	Coefficiente de correlación	1.000	.587**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	274	274
	Satisfacción personal	Coefficiente de correlación	.587**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	274	274

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

Al aplicar los criterios estadísticos a las variables “rol del trabajador social” y “satisfacción del personal” se evidencia que existe una relación directa entre ambas. Dicha significación de los coeficientes de correlación es sustancial.

Asimismo, se observa que el 63% de los colaboradores señala que la variable “rol del trabajador social” es de tipo medio y el nivel de satisfacción es regular. Por ello, esta relación puede considerarse buena. Esto demuestra que hay una influencia del rol del trabajador social en la satisfacción del personal.

**4.3.1.2 Relación de las habilidades sociales del trabajador social y la satisfacción laboral.** El profesional de Trabajo Social tiene, dentro de sus responsabilidades, contribuir con el desarrollo y bienestar de los colaboradores, así como también con la satisfacción en el trabajo. Debido a ello, se plantea la siguiente:

**Hipótesis específica N° 1**

Existe una relación significativa de las habilidades del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023.

**Tabla 26***Tabla cruzada satisfacción del personal\* habilidades sociales***Tabla cruzada satisfacción del personal\* habilidades sociales**

		Habilidades sociales			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Satisfacción del personal	Nivel malo	Recuento	47	35	1	83
		% dentro de Satisfacción del personal	56.6%	42.2%	1.2%	100.0%
	Nivel regular	Recuento	30	79	26	135
% dentro de Satisfacción del personal		22.2%	58.5%	19.3%	100.0%	
Nivel bueno	Recuento	0	29	27	56	
	% dentro de Satisfacción del personal	0.0%	51.8%	48.2%	100.0%	
Total	Recuento	77	143	54	274	
	% dentro de Satisfacción del personal	28.1%	52.2%	19.7%	100.0%	

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	81.586 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	96.005	4	<.001
Asociación lineal por lineal	77.619	1	<.001
N de casos válidos	274		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 11.04.

**Medidas simétricas**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	.744	.041	11.540	<.001
N de casos válidos		274			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

**Correlaciones**

			Habilidades sociales	Satisfacción del personal
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1.000	.533**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	274	274
	Satisfacción del personal	Coefficiente de correlación	.533**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	274	274

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

Al aplicar los criterios estadísticos a la dimensión “habilidades sociales del trabajador social” y a la variable “satisfacción del personal” se evidencia que existe una relación directa entre ambas. La significación de los coeficientes de correlación es sustancial. De este modo se observa que el 58.5% de los colaboradores señala que la dimensión habilidades sociales del trabajador social es media y el nivel de satisfacción es regular.

### 4.3.1.3 Relación del liderazgo del trabajador social y la satisfacción laboral. El

papel de los profesionales de trabajo social implica un rol de liderazgo. “El liderazgo en un proceso edificante el cual el individuo influye en un grupo de individuos para lograr un objetivo común” (Northouse, 2010, p.3).

Debido a ello, se plantea lo siguiente:

#### Hipótesis específica N° 2

Existe una relación significativa del liderazgo del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023.

**Tabla 27**

*Tabla cruzada Satisfacción del personal\* Liderazgo*

**Tabla cruzada Satisfacción del personal\* Liderazgo**

			Liderazgo			Total
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Satisfacción del personal	Nivel malo	Recuento	19	49	15	83
		% dentro de Satisfacción del personal	22.9%	59.0%	18.1%	100.0%
	Nivel regular	Recuento	30	82	23	135
		% dentro de Satisfacción del personal	22.2%	60.7%	17.0%	100.0%
	Nivel bueno	Recuento	14	34	8	56
		% dentro de Satisfacción del personal	25.0%	60.7%	14.3%	100.0%
Total		Recuento	63	165	46	274
		% dentro de Satisfacción del personal	23.0%	60.2%	16.8%	100.0%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.456 <sup>a</sup>	4	.978
Razón de verosimilitud	.463	4	.977
Asociación lineal por lineal	.251	1	.617
N de casos válidos	274		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9.40.

### Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Gamma	-.044	.093	-.476	.634
N de casos válidos	274			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

<b>Correlaciones</b>			Liderazgo	Satisfacción del personal
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1.000	-.029**
		Sig. (bilateral)	.	.635
		N	274	274
	Satisfacción del personal	Coeficiente de correlación	-.029	1.000
		Sig. (bilateral)	.635	.
		N	274	274

Al aplicar los criterios estadísticos a la dimensión “liderazgo del trabajador social” y a la variable “satisfacción del personal” se obtuvo que existe relación directa entre el liderazgo del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023. Dicha significación de la correlación alcanzada no es estadísticamente significativa. El coeficiente de Rho de Spearman es de -.029, lo que indica que la relación entre las variables es inversa. La función del trabajador social dentro de una organización es importante, ya que contribuye al desarrollo y bienestar social del colaborador. En consecuencia, se sienten satisfechos con su trabajo.

**4.3.1.4 Relación entre la gestión administrativa del trabajador social y la satisfacción laboral.** La gestión administrativa es una de las responsabilidades del trabajador social y consiste en la coordinación y control de actividades, con la finalidad de que estas se realicen de manera eficiente y eficaz. Por ello, se busca analizar esta relación.

### Hipótesis específica N° 3

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023.

**Tabla 28**

*Tabla cruzada satisfacción del personal\* gestión administrativa*

**Tabla cruzada Satisfacción del personal\* Gestión administrativa**

		Gestión administrativa			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Satisfacción del personal	Nivel malo	Recuento	38	45	0	83
		% dentro de Satisfacción del personal	45.8%	54.2%	0.0%	100.0%
	Nivel regular	Recuento	0	99	36	135
		% dentro de Satisfacción del personal	0.0%	73.3%	26.7%	100.0%
	Nivel bueno	Recuento	0	27	29	56
		% dentro de Satisfacción del personal	0.0%	48.2%	51.8%	100.0%
Total	Recuento	38	171	65	274	
	% dentro de Satisfacción del personal	13.9%	62.4%	23.7%	100.0%	

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	131.502 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	149.809	4	<.001
Asociación lineal por lineal	96.838	1	<.001
N de casos válidos	274		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7.77.

### Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Gamma	.861	.033	12.309	<.001
N de casos válidos	274			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

### Correlaciones

			Gestión administrativa	Satisfacción del personal
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.597**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	274	274
	Satisfacción del personal	Coeficiente de correlación	.597**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	274	274

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

Al aplicar los criterios estadísticos a la dimensión “gestión administrativa del trabajador social” y a la variable “satisfacción del personal” se evidencia que existe una relación directa entre ambas. La significación de los coeficientes de correlación es sustancial. De este modo se

observa que el 57.9% de los colaboradores indica que la dimensión de gestión administrativa del trabajador social es media y el nivel de satisfacción es regular.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede apreciar que las correlaciones encontradas entre “rol del trabajador social” y “satisfacción del personal” presentan una relación directa. La correlación es sustancial y puede llegar a ser fuerte. También las funciones de las “habilidades sociales” y de la “gestión administrativa” del trabajador social guardan una correlación sustancial. En cambio, en la función de “liderazgo del trabajador social” la correlación alcanzada no es estadísticamente significativa.

De lo anterior se deduce que el rol del trabajador social influye moderadamente en la satisfacción laboral. Estos resultados concuerdan con los de Loayza (2021), pues en lo referente a la intervención del trabajador social existe una correlación positiva alta. En cuanto a las relaciones de habilidades comunicativas del trabajador social, como indican Landa y Vásquez (2022), estas influyen directamente en la satisfacción laboral a través de la escucha activa, empatía y el lenguaje corporal, ya que, por su función, constituyen un marco de referencia en la satisfacción con el ambiente de trabajo.

Hay que tener presente que la satisfacción laboral es la respuesta emocional que experimentan los colaboradores en la empresa. Esta puede diferir entre un colaborador a otro. Asimismo, una buena o mala percepción se basa de las condiciones internas predominantes y de la facilidad con la que las personas realicen sus funciones. Es importante que las empresas consideren a sus colaboradores como algo más que un simple activo. Esta nueva comprensión y valoración puede transformar no solo el entorno laboral de una organización, sino también el grado de productividad y el sentido de pertenencia con la empresa.

Igualmente, la presente investigación ha enfatizado la relación entre el rol del trabajador social y la satisfacción del personal, tal como lo señala Huamani (2017). Este considera que la participación del trabajador social en los procesos de la empresa permite la integración e identificación de factores que incrementen la satisfacción laboral. Y ello, porque lleva a cabo

un diagnóstico actual para elaborar proyectos sociales que promuevan el bienestar social y la mejora de la calidad de vida.

## VI. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos, mostrados en los capítulos anteriores, han dado lugar a las siguientes conclusiones:

6.1 Siendo el objetivo general analizar la relación entre el rol del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023, se concluye que existe una relación directa entre ambas variables, ya que el coeficiente de correlación es sustancial 0.587\*\*. Esto quiere decir que, a mayor intervención del trabajador social, los colaboradores tendrán un mayor nivel de satisfacción.

6.2 En relación con el primer objetivo específico (analizar la influencia de las habilidades sociales del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023) se encontró que el coeficiente de correlación es sustancial 0.545\*\*. Es decir, hay una relación directa: las habilidades sociales del trabajador sociales son consideradas importantes por los colaboradores e influyen de manera positiva en la satisfacción.

6.3 En cuanto al segundo objetivo específico (analizar la influencia del liderazgo del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023) se encontró que el coeficiente de correlación es -.029\*\*, lo que indica que no es estadísticamente significativa: la correlación es débil. Así, pues, los colaboradores perciben que el liderazgo, de parte del trabajador social en la empresa, es bajo.

6.4 En lo referente al tercer objetivo específico (analizar la influencia de la gestión administrativa del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023) se determinó que el coeficiente de correlación es sustancial 0.597\*\*: evidencia que el trabajador social desarrolla eficazmente los procedimientos de seguros, los programas de bienestar social y el desarrollo organizacional que inciden en la satisfacción del colaborador.

## VII. RECOMENDACIONES

7.1 El profesional de Trabajo Social debería desarrollar acciones que fortalezcan las relaciones laborales, el trabajo en equipo, la participación, la cooperación y la motivación. El propósito es el impacto en la satisfacción laboral a través de la intervención del trabajador social.

7.2 El trabajador social debería formarse de manera constante sobre los nuevos métodos y técnicas de intervención en las organizaciones.

7.3 El trabajador social debería propiciar la realización de capacitaciones o talleres, en temas de liderazgo y comunicación asertiva, lo cual permitirá un mayor conocimiento y participación de los colaboradores.

7.4 El profesional de Trabajo Social debería implementar programas de bienestar innovadores.

7.5 El profesional de Trabajo Social debería diseñar y aplicar programas por los que se brinden espacios de diálogo y búsqueda de soluciones conjuntas, y así fomentar las buenas relaciones interpersonales.

## VIII. REFERENCIAS

- Ander, E. (1978). *Técnicas de Investigación Social*. (7ª ed.). Rditorial Humanitas.
- Ander-Egg, E. (2011). *Diccionario del trabajo social* (25th ed.).
- Ávila Cedillo, G. (2020). Modelos de intervención en trabajo social en el ámbito de la salud pública. *Revista Nueva Acción Crítica*, 9.
- Anzola, S. (2016). *Administración de pequeña empresa*. Red Tercer Milenio.
- Bernard, M. (1967). *El servicio social en la empresa*. Instituto Católico de Estudios Sociales de Barcelona.
- Porter, B. (2006). *Auditoría Administrativa: Gestión estratégica del cambio*. Pearson.
- Cadena, E. (2019) *La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional Pucesa.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Chiavenato, I. (2016). *Gestión del talento Humano*.  
<https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-deltalento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Chiavenato, I. (1994). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mc Graw-Hill
- Huamani, R. (2017). *Factores Sociales Relacionados a la Intervención de la Trabajadora Social en la Jornada Escolar Completa en la I.E. Miguel Grau del Distrito de Ático, Caravelí Arequipa*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María].  
 Repositorio institucional UCSM.  
<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6342/66.0853.TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Durham, H. y Smith, M. (1996) *El Gerente eficaz*. Editorial Sudamericana.
- Gallup, G. (2022): *Trabajo, oportunidades y desafíos. Opinan los expertos* (Vol. 1). RHN Management.
- Gutiérrez, F. (2018). “La investigación como valor social de la Universidad, el caso del SUE. Universitas Tarraconensis”. *Revista de Ciències de Educació*. 1(3), 45.  
[https://www.researchgate.net/publication/330448390\\_La\\_investigacion\\_como\\_valor\\_social\\_de\\_la\\_Universidad\\_el\\_caso\\_del\\_SUE](https://www.researchgate.net/publication/330448390_La_investigacion_como_valor_social_de_la_Universidad_el_caso_del_SUE)
- Herzberg, F. (1962) New Approaches in Management Organization and Job Desing. *Journal of Industrial Medicine*. 31, 477-481
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. Ed.). McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación*. (Vol. 4). McGraw-Hill
- Índice Nacional de Bienestar Laboral (2020, 4 de febrero). *Consecuencias de la desmotivación laboral: ¿cómo ayudar a tu empresa a superarla?* *Business for evolution*.  
<https://www.businessforevolution.com/consecuencias-desmotivacionlaboral-empresa/>
- Jaramillo, S. y Mamani N. (2021) *Nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la compañía Cronos Sociedad Anónima Cerrada, Arequipa*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
[https://repositcv.orio.uedu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86557/Jaramillo\\_RY-Mamani\\_FNB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositcv.orio.uedu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86557/Jaramillo_RY-Mamani_FNB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Landa, A. y Vásquez V. (2022) *Desempeño Laboral de la Trabajadora Social en la Satisfacción del Personal del Hospital Daniel Alcides Carrión*. [Tesis de pregrado,

- Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional UNCP.  
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/8963/ARCHIVO%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Loayza, S. y Ore N. (2021) *Intervención del Trabajador Social y el Impacto en la Satisfacción Laboral de la Empresa Líder Grupo Constructor, Proyecto Mambo*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10003/Loayza%20Roman%20Sthefanny%20%26%20Ore%20Delgadillo%20Nicol.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Larzabal, A. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. De la provincia de Pichincha, Ecuador*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional Pucesa.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review* 50(1943), 370-396.
- Marín, S. y Placencia M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz. Med.*, 17(4), 42-52.  
<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
- Molina, A. (2019). *Motivación laboral: nuevas tendencias globales*. ESAN.  
<https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales/>
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens*, 7(1), 43-57.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (5ta ed.). Pearson.

- Rojas, E. (2020) *Motivación y Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Empresa El Águila S.R.L.* [Tesis de pregrado, Universidad Señor del Sipán]. Repositorio Institucional USS.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7107>
- Susan, E. (2018) *Intervención del trabajador social en el área de bienestar laboral de la Compañía Minera Volcán.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP.  
[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4796/Escobar%20Mata moros.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4796/Escobar%20Mata%20moros.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santacruz, J. (2017), *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios en el municipio del distrito metropolitano de Quito, administración zonal Eloy Alfaro en el año 2016. Ecuador.* [Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio digital. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/12711> [ [Links](#) ]
- Urosa, C. (2017). El consentimiento informado en la investigación clínica. *Rev. Venez. Endocrinol. Metab.*, 15(3).  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-31102017000300001](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-31102017000300001)
- Wright, B. y Davis B. (2003) *Job Satisfaction in the Public Sector. The Role of the Work Environment*, 70. Sage Publications.
- Werther, H. (2014) *Administración de Personal y de Recursos Humanos*. (5<sup>ta</sup> ed). McGraw Hill.

## **IX. ANEXOS**

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES (1)	ITEMS	PREGUNTAS	
<b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre el rol del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023?  <b>Problema Especifico</b> 1. ¿Cómo influyen las habilidades sociales del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa	<b>Objetivo General:</b> Analizar la relación del rol del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023	Edad	Ordinal			1		
		Sexo	Nominal			2		
		Nivel de Instrucción	Ordinal			3		
		Estado civil	Ordinal			4		
	<b>Objetivo Específico:</b> 1. Analizar la influencia de las habilidades sociales del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa	Rol del trabajador social		Nominal	Habilidades sociales	Capacidad de escuchar	5	Cuando conversas con la trabajadora social, ¿sientes que realmente te escucha?
				Nominal		Capacidad de resolución de problemas	6	¿La trabajadora social propone soluciones a tus problemas laborales?
						7	¿La trabajadora social brinda el soporte u orientación para que tú soluciones tus problemas?	
			Nominal	Empatía	8	¿La trabajadora social te brinda el soporte emocional y/o acompañamiento en caso de enfermedad, accidente o perdida familiar?		
			Nominal	Liderazgo	Innovación	9	¿La trabajadora social plantea nuevas alternativas para solucionar problemas de índole laboral?	
			Nominal		Fomento de participación	10	¿La trabajadora social fomenta la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y resolución de problemas laborales?	

Global Hitss Perú, 2023?	Global Hitss Perú, 2023.		Nominal	Gestión Administrativa: Salud	Trámites de seguros y subsidios	11	¿La trabajadora social te orienta acerca de cómo realizar las gestiones administrativas en caso de subsidios: lactancia, maternidad, incapacidad temporal, sepelio?
			Nominal		Instrucciones de formatos	12	Las instrucciones de la trabajadora social para el llenado de los formatos orientados al bienestar (descansos médicos, licencias o permisos), ¿Son las adecuadas?
2. ¿Cómo influye el liderazgo del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023?	2. Analizar la influencia del liderazgo del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023.		Nominal				¿La trabajadora social realiza inspecciones en el comedor para evaluar las posibles deficiencias y garantizar que esté en óptimas condiciones?
			Nominal				¿Te encuentras satisfecho con las políticas de bienestar social?
3. ¿Cómo influye la gestión administrativa del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023?	3. Analizar la influencia de la gestión administrativa del trabajador social en la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023.	Satisfacción laboral	Nominal	Gestión Administrativa: Bienestar Laboral		Bienestar social	¿Crees que los programas de bienestar implementados por el área de Bienestar Social toman en cuenta las necesidades que existen entre los trabajadores?
			Nominal				¿La trabajadora social logra llevar a cabo de manera efectiva las actividades recreativas o de integración, como eventos deportivos, campañas de salud, navidad, entre otras?
			Nominal				¿Te sientes informado sobre las noticias y actividades del área de Bienestar Social a través de la comunicación interna (correo o celular)?
			Nominal				¿La trabajadora social organiza eventos de convenios y alianzas interinstitucionales?
			Nominal				¿La empresa te brinda oportunidades para desarrollarte profesionalmente?
			Nominal				¿La trabajadora social organiza capacitaciones o cursos de temas que

							refuercen tu desempeño laboral?
			Nominal	Relaciones Interpersonales	Buen trato	21	¿La trabajadora social promueve actividades en relación al buen trato entre compañeros de trabajo?
			Nominal		Compañerismo	22	¿Crees que existe compañerismo entre tus compañeros de trabajo?
			Nominal		Ambiente laboral	23	¿El ambiente creado por mis compañeros y jefe(s) es favorable para realizar mis funciones?
			Nominal		Trato igualitario	24	¿Estoy satisfecho con el trato igualitario del trabajador social en la organización?

## **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario contribuirá a analizar la relación entre el rol del trabajador social y la satisfacción del personal de la empresa Global Hitss Perú, 2023.

El cuestionario es anónimo y estrictamente confidencial, dicha información será utilizada con fines estadísticos. Por favor lea atentamente y marque la respuesta según su percepción. Todas las preguntas deben ser respondidas.

### **DATOS GENERALES**

1. Sexo:

- a. Masculino
- b. Femenino

2. Edad:

- a. Entre 20 a 25 años.
- b. Entre 26 a 30 años.
- c. Entre 31 a 35 años.
- d. Entre 36 años a más.

3. Estado civil:

- a. Soltero(a)
- b. Casado(a)
- c. Conviviente
- d. Divorciado(a)
- e. Viudo(a)

4. Nivel de instrucción:

- a. Secundaria completa
- b. Técnica superior completa
- c. Superior universitaria completa

## EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL

### DIMENSIÓN: HABILIDADES SOCIALES

- **Capacidad de escuchar**

5. Cuando conversas con la trabajadora social, ¿sientes que realmente te escucha?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

- **Capacidad de resolución de problemas/ buscar posibles soluciones**

6. ¿La trabajadora social propone soluciones a sus problemas laborales?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

7. ¿La trabajadora social te brinda el soporte u orientación para que soluciones tus problemas?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

- **Empatía**

8. ¿La trabajadora social te brinda el soporte emocional y/o acompañamiento en caso de enfermedad, accidente o pérdida familiar?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso

4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

## **DIMENSIÓN: LIDERAZGO**

9. ¿La trabajadora social plantea nuevas alternativas para solucionar problemas de índole laboral?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

10. ¿La trabajadora social fomenta la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y resolución de problemas laborales?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

## **DIMENSIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA SEGUROS**

### **▪ Trámites de seguros**

11. ¿La trabajadora social te orienta acerca de cómo realizar las gestiones administrativas en caso de subsidios: lactancia, maternidad, incapacidad temporal, sepelio?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

12. Las instrucciones de la trabajadora social para el llenado de los formatos (descansos médicos, licencias o permisos), ¿son las adecuadas?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

## SATISFACCIÓN LABORAL

### **DIMENSIÓN: BIENESTAR LABORAL**

#### ▪ **Condiciones físicas/materiales**

13. ¿La trabajadora social realiza inspecciones en el comedor para evaluar las posibles deficiencias y garantizar que esté en óptimas condiciones?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

#### ▪ **Políticas de Bienestar Social**

14. ¿Te encuentras satisfecho con las políticas de bienestar social?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

▪ **Programas de Bienestar Social**

15. ¿Crees que los programas de bienestar, implementados por el área de Bienestar Social, toman en cuenta las necesidades que existen entre los trabajadores?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

▪ **Actividades de Bienestar Social**

16. ¿La trabajadora social logra llevar a cabo de manera efectiva actividades recreativas o de integración, como eventos deportivos, campañas de salud, navidad, entre otras?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

▪ **Comunicación interna**

17 ¿Te sientes informado sobre las noticias y actividades del área de Bienestar Social a través de la comunicación interna (correo o celular)?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

▪ **Desarrollo profesional**

18. ¿La trabajadora social organiza eventos de convenios y alianzas interinstitucionales?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

19. ¿La empresa te brinda oportunidades para desarrollarte profesionalmente?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

20. ¿La trabajadora social organiza capacitaciones o cursos de temas que refuercen tu desempeño laboral?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES**

▪ **Buen trato**

21. ¿La trabajadora social promueve actividades en relación con el buen trato entre compañeros de trabajo?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

▪ **Compañerismo**

22. ¿Crees que existe compañerismo entre tus compañeros de trabajo?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

▪ **Ambiente Laboral**

23. ¿El ambiente creado por mis compañeros y jefe(s) es favorable para realizar mis funciones?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

▪ **Trato igualitario**

24. ¿Estoy satisfecho con el trato igualitario del trabajador social en la empresa?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo