



Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar

Carrera de Trabajo Social

Trabajo de Integración Curricular en la Modalidad de Proyecto de Investigación

Requisito para obtener el Título de Licenciada en Trabajo Social

Tema:

La Intervención del Trabajador Social en la Promoción del Bienestar Laboral en Empresas
del Sector Público de la Ciudad de Manta, año 2025

Autor/a

Zambrano Villa Jeniffer Jazmina

Tutor/ a

Lic. Adriana Cecibel Aragundi Muñoz

PERIODO

2025(2)

Manta - Manabí - Ecuador



Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar

Carrera de Trabajo Social

Trabajo de Integración Curricular en la Modalidad de Proyecto de Investigación

Requisito para obtener el Título de Licenciada en Trabajo Social

Tema:

La Intervención del Trabajador Social en la Promoción del Bienestar Laboral en Empresas
del Sector Público de la Ciudad de Manta, año 2025

Autor/a

Zambrano Villa Jeniffer Jazmina

Tutor/ a

Lic. Adriana Cecibel Aragundi Muñoz

PERIODO

2025(2)

Manta - Manabí - Ecuador

La Intervención del Trabajador Social en la Promoción del Bienestar Laboral en Empresas
del Sector Público de la Ciudad de Manta, año 2025

Aprobación del Tribunal de Grado

Tema: “La Intervención del Trabajador Social en la Promoción del Bienestar Laboral en Empresas del Sector Público de la Ciudad de Manta, año 2025”. Sometido a consideración de la autoridad de la Unidad Académica de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, Carrera de Trabajo Social, de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí como requisito para la obtención del Título de Licenciada en Trabajo Social, declara:

Aprobado

	Firma
Dr. Lenin Arroyo Baltán, PhD Decano de Facultad	
Lic. Adriana Aragundi Muñoz. Mg. Tutora de Titulación	

	Calificación	Firma
Lic. Jazmín Moreira Valencia, Mg Miembro de Tribunal		
Lic. Richard Fabricio Rodríguez Andrade, Mgtr. Miembro de Tribunal		

Certificado de Revisión de Tutor

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	CERTIFICADO DE TUTOR(A).	
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, Carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular Proyecto de investigación bajo la autoría de la estudiante **ZAMBRANO VILLA JENIFFER JAZMINA**, legalmente matriculado/a en la carrera de Trabajo Social, período académico 2025-2, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema es **LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA PROMOCIÓN DEL BIENESTAR LABORAL EN EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MANTA, AÑO 2025**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 14 de enero del 2026.

Lo certifico,


 Lic. Adriana Aragundi Muñoz, Mg.
Docente Tutor(a)
Área: Ciencias Sociales

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

Certificado de Revisión del Sistema COMPILATIO

Certificado de Revisión del Sistema Compilation Magister

Manta, 14 de enero del 2026

Se informa sobre el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencias COMPILATION MAGISTER, al que fue sometido el Trabajo de Titulación de la estudiante **ZAMBRANO VILLA JENIFFER JAZMINA**, en la modalidad Proyecto de Investigación, bajo el tema: **"LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA PROMOCIÓN DEL BIENESTAR LABORAL EN EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MANTA, AÑO 2025."** Su análisis presenta un 6% de similitud y coincidencia con otros documentos, para su constancia adjunto resultado del análisis.

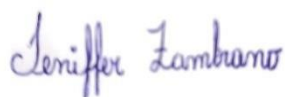



Lic. Adriana Magundi Muñoz, Mg.
DOCENTE TUTORA

Declaración de Autoría

Los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación “La Intervención del Trabajador Social en la Promoción del Bienestar Laboral en Empresas del Sector Público de la Ciudad de Manta, año 2025, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de la autora de este trabajo de grado.

Manta, 15 de enero 2026



Jeniffer Jazmina Zambrano Villa

131621789-0

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios quien ha sido el guía de mi vida, dándome salud y sabiduría necesaria para continuar este camino académico y culminar con éxito una etapa tan importante.

A mis amados hijos, quienes representan mi mayor motivación para seguir adelante, mi fuerza en los momentos difíciles y la inspiración que me impulsa a alcanzar mis metas. De igual manera a la señora Mercedes, abuela paterna de ellos, por su valioso apoyo en su cuidado, lo que me permitió cumplir con mis responsabilidades académicas.

A mis padres, Magaly Villa y Cristóbal Zambrano, por su amor incondicional, su apoyo constante y los valores inculcados que han sido mi guía durante todo este proceso.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, institución que me brindó la oportunidad de formarme académicamente, donde adquirí conocimientos, experiencias y valores que contribuyeron a la obtención de mi título profesional en Trabajo Social.

A mi tutora, la licenciada Adriana Aragundi, expreso mi sincero agradecimiento por su acompañamiento, sus enseñanzas y todo el apoyo brindado a lo largo de este proceso.

A mis docentes y al personal administrativo, reconozco su dedicación, compromiso y vocación al compartir sus saberes con paciencia contribuyendo de manera significativa a mi crecimiento personal y profesional.

Finalmente, agradezco a mis hermanos, amigos y compañeros de carrera, quienes con su compañía y consejos hicieron de esta etapa una hermosa experiencia de aprendizaje y crecimiento.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis hijos, Deyker Ron y Dereck Ron, quienes son mi mayor fuente de inspiración. Gracias por su amor, paciencia y por darme la fuerza para seguir cada día, soñando con un futuro mejor para ustedes.

A mi familia, ya que gracias a ustedes soy lo que soy. Su apoyo y sus palabras de aliento en los momentos difíciles han sido parte esencial de este proceso.

Con todo el amor del mundo, hoy les dedico este triunfo.

Jeniffer Jazmina Zambrano Villa

Tabla de Contenido

Aprobación del Tribunal de Grado	5
Certificado de Revisión de Tutor	6
Certificado de Revisión del Sistema COMPILATIO	7
Declaración de Autoría	7
Agradecimientos	9
Dedicatoria	10
Tabla de contenido	11
Índice de Gráficos	14
Índice de Anexos.....	15
Introducción	16
Resumen.....	18
Abstract	19
Capítulo I: Acerca del Problema.....	20
Línea de Investigación	20
Dimensiones del Área Problema	20
Propósitos de la Investigación.....	21
Capítulo II: Marco Teórico	22
Aspectos Teóricos	22
Teoría de los Dos Factores de Herzberg.....	22
Teoría de Sistemas.....	23
Aspectos Conceptuales.....	25

Definición de Bienestar	25
Definición de Bienestar laboral	25
Tipos de Bienestar laboral	25
Trabajo Social.....	28
Intervención	28
Intervención Social	29
Intervención del Profesional en Trabajo Social.....	29
Tipos de Intervención en el Trabajo Social	30
Principales Funciones del Trabajador Social a nivel empresarial	31
Antecedentes de la Investigación	32
Fundamentos Legales	36
Fundamentos Teóricos del Trabajo Social	38
Modelo Sistémico	38
Modelo de Intervención en Crisis.....	39
Capítulo III: Diseño Metodológico	40
Fundamentos Epistemológicos.....	40
Elección de Informantes Claves	41
Técnica de Recolección de la Información	42
Técnica de Registro y Transcripción de la Información	42
Guía de entrevista	43
Método para la Interpretación de la Información.....	43

Descripción del Proceso de Categorización	44
Descripción del Proceso de Triangulación.....	45
Descripción del Proceso de Graficación	46
Características de los Investigadores.....	46
Consideraciones Éticas.....	47
Capítulo IV: Análisis de contenido.....	47
Análisis descriptivo	47
Análisis concluyente	52
Limitaciones.....	52
Recomendaciones.....	53
Referencias.....	55
Anexos	63

Índice de Gráficos

Figura 1. Proceso de graficación.....	46
--	----

Índice de Anexos

Anexo 1. Formato de entrevista.....	63
Anexo 2. Entrevista realizada a la EPAM	64
Anexo 3. Entrevista realizada a la Uleam.....	66
Anexo 4. Consentimiento informado de la EPAM.....	68
Anexo 5. Consentimiento informado de la ULEAM.....	69

Introducción

Esta investigación, de enfoque cualitativo, surge del interés por comprender cómo interviene el profesional de Trabajo Social en la promoción del bienestar laboral dentro de las empresas públicas del cantón Manta durante el año 2025. Dicha necesidad ocurre al observar, tanto desde la práctica y experiencias cercanas como desde el contexto actual, que después de la pandemia se han incrementado dificultades asociadas al estrés laboral, el desgaste emocional, la falta de motivación y la inestabilidad del personal, siendo factores que han generado impactos visibles en la productividad institucional, el clima laboral y, sobre todo, en la calidad de vida de los trabajadores.

El bienestar laboral se ha vuelto importante dentro de las instituciones, debido a su influencia en el desarrollo humano, el ambiente organizacional y la satisfacción del personal. Sin embargo, pese a su importancia, aún existe una limitada implementación de programas o estrategias que consideren este aspecto dentro del sector público. Además, la participación del trabajador social dentro de estos espacios aún es poco reconocida, a pesar de que su formación permite abordar estos problemas con un enfoque preventivo, humano e interdisciplinario.

Para este estudio se aplicaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a profesionales vinculados al ámbito laboral, con el objetivo de conocer sus experiencias, percepciones y desafíos frente al bienestar laboral y el rol del Trabajo Social, siendo un proceso que permitió identificar no solo el estado actual de la gestión institucional en torno al bienestar, sino también las barreras que dificultan su implementación; siendo estas la resistencia al cambio, la falta de recursos, la carencia de políticas internas y la poca visibilidad del impacto social dentro de los entornos laborales.

Este trabajo tuvo como propósito orientar la comprensión de las experiencias vividas y abrir la posibilidad de plantear alternativas que ayuden a mejorar el clima organizacional y

a brindar un mejor acompañamiento a los trabajadores, además de reflexionar sobre la necesidad de incorporar la intervención del Trabajo Social en los espacios laborales del sector público. Asimismo, se espera que los resultados sirvan como apoyo para proponer acciones que aporten en la mejora de entornos laborales más sanos, participativos y centrados en el bienestar de las personas.

Resumen

El presente proyecto titulado “*La Intervención del Trabajador Social en la Promoción del Bienestar Laboral en Empresas del Sector Público de la Ciudad de Manta, Año 2025*” tuvo como objetivo principal analizar el rol del trabajador social en los procesos de acompañamiento, atención y promoción del bienestar laboral dentro de instituciones públicas. Mediante una metodología cualitativa, a través de entrevistas aplicadas a profesionales del Trabajo Social de la Empresa Pública de Aguas de Manta (EPAM) y la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), se identificaron prácticas institucionales, estrategias aplicadas, desafíos y percepciones sobre el clima laboral, la salud emocional de los colaboradores y la atención de problemáticas internas. Los resultados fueron que la intervención del trabajador social en el sector público puede ser de manera preventiva y de apoyo, a través de la mediación de conflictos, el acompañamiento psicosocial y acciones orientadas a mantener un buen ambiente laboral. Asimismo, se evidenció que las trabajadoras sociales resaltan la necesidad de promover espacios de integración, realizar seguimiento y atender situaciones relacionadas con el estrés y problemas emocionales o derivados de la salud mental, ya que estos aspectos inciden directamente en el desempeño y la motivación del personal. Asimismo, señalaron desafíos como la falta de intervenciones, falta de recursos institucionales y la alta demanda laboral. Se concluye que la intervención del trabajador social en el bienestar laboral contribuye a fortalecer relaciones laborales, mejorar la satisfacción de los colaboradores y mejorar el clima laboral.

Palabras clave: Trabajador social, bienestar laboral, sector público, clima organizacional, acompañamiento psicosocial.

Abstract

This study, entitled “*The Role of Social Workers in Promoting Workplace Well-being in Public Sector Companies in the City of Manta, 2025*,” aimed to analyze the role of social workers in the processes of support, care, and promotion of workplace well-being within public institutions. Using a qualitative methodology, through interviews with social work professionals from the Water Public Company of Manta (EPAM) and the Lay University Eloy Alfaro of Manabí (ULEAM), institutional practices, applied strategies, challenges, and perceptions regarding the work environment, the emotional health of employees, and the handling of internal problems were identified. The results showed that social worker intervention in the public sector can be both preventative and supportive, through conflict mediation, psychosocial support, and actions aimed at maintaining a positive work environment. Furthermore, it was evident that social workers emphasize the need to promote integration opportunities, monitor and address situations related to stress and emotional problems or those stemming from mental health issues, as these aspects directly impact employee performance and motivation. They also pointed out challenges such as a lack of interventions, insufficient institutional resources, and high labor demands. The study concludes that social worker intervention in workplace well-being contributes to strengthening labor relations, improving employee satisfaction, and enhancing the work environment.

Keywords: Social worker, Workplace well-being, public sector, organizational climate, psychosocial support.

Capítulo I: Acerca del Problema

Línea de Investigación

Ciencias Sociales y Bienestar Humano

Dimensiones del Área Problema

La intervención del Trabajo Social en la promoción del bienestar laboral en las empresas públicas de Manta durante el año 2025 se orientó al análisis de las necesidades y problemáticas que inciden en la calidad de vida de los empleados dentro del sector público. El estudio se desarrolló en un contexto institucional donde las dinámicas laborales y las condiciones organizacionales presentan particularidades propias, considerando el bienestar laboral en sus dimensiones física, psicológica y social, vinculadas a factores como la motivación, el estrés, el ausentismo y la rotación de personal.

En el contexto post-pandemia, se evidenció una alta presencia de estrés laboral, asociada principalmente a la sobrecarga de trabajo y a la limitada atención institucional al bienestar del personal (Sierra, 2023). Estas condiciones han contribuido al incremento del ausentismo y la rotación de personal, lo que ha afectado el funcionamiento y la eficiencia de las instituciones públicas. De acuerdo con Giauque et al. (2024), el estrés laboral se origina en factores psicosociales que impactan directamente en la estabilidad emocional de los empleados, repercutiendo tanto en su desempeño laboral como en su entorno personal y familiar.

Asimismo, se identificó una limitada implementación de programas orientados al bienestar laboral en las empresas públicas, especialmente aquellos que integren de manera sistemática la intervención del profesional en Trabajo Social. Esta situación restringe el desarrollo de acciones preventivas y de acompañamiento continuo, reduciendo el alcance de las estrategias destinadas a fortalecer el bienestar laboral en el ámbito institucional.

A partir de ello, se plantea la siguiente interrogante o formulación del problema: ¿De qué manera intervención el Trabajador Social en la Promoción del Bienestar Laboral en Empresas del Sector Público de la Ciudad de Manta, año 2025?

La intervención del Trabajo Social contempla la realización de evaluaciones socio-laborales orientadas a identificar las necesidades institucionales y laborales, a partir de las cuales se direcciona el diseño y la aplicación de acciones de bienestar, tales como espacios de capacitación y apoyo psicosocial. Para ello, se emplean herramientas de diagnóstico que permiten comprender las dinámicas laborales y promover estrategias que favorezcan la cohesión y el bienestar en el entorno de trabajo.

Finalmente, esta dimensión del problema se vincula con el análisis del proceso de intervención del trabajador social en la promoción del bienestar laboral en las empresas del sector público de la ciudad de Manta durante el año 2025, destacando la necesidad de fortalecer las acciones institucionales que contribuyan a mejorar los ambientes de trabajo y la calidad de vida de los empleados.

Propósitos de la Investigación

El presente estudio comprende una problemática relevante dentro del contexto laboral del sector público, considerando que el bienestar laboral incide directamente en el clima organizacional, estabilidad emocional y calidad de vida de los trabajadores. En este sentido, la intervención del profesional de Trabajo Social adquiere importancia intervenir en situaciones relacionadas con el estrés laboral, desgaste emocional, falta de motivación y otras problemáticas psicosociales que afectan el desempeño institucional; aspectos que han sido identificados a partir de las experiencias y percepciones recogidas mediante entrevistas realizadas a profesionales vinculados al ámbito laboral.

A través de ello, la investigación tiene un propósito general que es analizar la intervención del Trabajador Social en la Promoción del Bienestar Laboral en Empresas del

Sector Público de la Ciudad de Manta, año 2025, a partir de un enfoque cualitativo y del análisis de la información obtenida mediante entrevistas semiestructuradas.

Por tal motivo, se desarrollaron los siguientes propósitos específicos:

Describir las estrategias implementadas por las empresas públicas para mejorar el bienestar laboral de los colaboradores.

Determinar el proceso de intervención utilizado por los profesionales en Trabajo Social que laboran en empresas públicas para promover el bienestar laboral.

Establecer los desafíos que han enfrentado los profesionales en Trabajo Social al realizar intervenciones de promoción del bienestar.

A través de estos propósitos, la investigación buscó orientar la comprensión de las experiencias vividas por los profesionales entrevistados y generar aportes que contribuyan a la mejora del clima organizacional, así como a la consolidación del rol del trabajador social en la promoción del bienestar laboral dentro del sector público.

Capítulo II: Marco Teórico

Aspectos Teóricos

Teoría de los Dos Factores de Herzberg

El trabajo de Frederick Herzberg comenzó con la revisión de publicaciones realizadas entre 1900 y 1955, luego de analizar cerca de 2000 escritos que fundamentaban construir algunos supuestos y dar paso a presentar la teoría de motivación e higiene a la que también se conoce como “Teoría de los dos factores” (Rodrigues et al., 2024).

Madero (2020) establece que en esta teoría las personas están influenciadas por dos factores, los cuales son:

La satisfacción laboral se relaciona principalmente con los factores de motivación, ya que estos influyen de manera directa en el interés, el compromiso y el agrado que experimenta la persona en su trabajo. No obstante, estos factores tienen una incidencia

limitada en la aparición de la insatisfacción. Por otro lado, la insatisfacción laboral se origina, en mayor medida, por la ausencia o deficiencia de los factores de higiene, como las condiciones de trabajo, la remuneración o la estabilidad laboral; aunque cuando estos factores están presentes, no garantizan por sí solos una satisfacción duradera. (p. 121)

Asimismo, señala que la teoría de la motivación e higiene de Herzberg permite comprender la realidad laboral del sector público y su relación con el bienestar de los trabajadores, lo cual ayuda a reconocer las necesidades que deben ser atendidas, no solo las condiciones básicas del trabajo, sino también en aquellos aspectos que refuerzan la valoración personal, como el reconocimiento en el trabajo.

No obstante, el Trabajo Social cumple no solo puede impulsar acciones dirigidas tanto a los factores de higiene como a los motivacionales, sino también crear entornos laborales más adecuados, donde los trabajadores se sienten acompañados, reconocidos y con mejores condiciones de vida, lo cual se refleja en un mejor desempeño, siendo relevante debido que está aportando a la construcción de espacios laborales saludables y sostenibles.

Teoría de Sistemas

La Teoría General de Sistemas (TGS) surge a raíz de que biólogo austriaco Ludwik Von Bertalanffy. De acuerdo con Kesić (2024) considera a la biología como un “organismo que se comporta como un sistema abierto, esto es, un sistema en constante intercambio con otros sistemas circundantes por medio de complejas interacciones” (p. 84). Un sistema es un conjunto de elementos que están conectados entre sí y trabajan en conjunto como una unidad; no se puede entender un sistema solo analizando sus partes por separado; es fundamental considerar cómo interactúan y se relacionan entre ellas para comprenderlo en su totalidad (Crespo, 2021).

Rivas (2022) indica que, Bertalanffy propuso un enfoque científico que permite comprender el mundo y sus problemas desde una perspectiva compleja, fundamentado en el pensamiento sistémico como un paradigma transformador.

A partir de los principios de la Teoría General de Sistemas (TGS), se ha logrado interpretar los sucesos organizacionales comprendiendo el entorno general y específico que influye en las empresas, concebidas como sistemas con interrelaciones constantes e innegables; sin dejar de lado la interconexión los elementos internos y su impacto en el desempeño, teniendo en cuenta la dinámica y el bienestar de los trabajadores. Además, modifica la forma de analizar sus problemas y situaciones reales, conduciendo a soluciones completamente distintas en comparación con el enfoque mecanicista (Peralta, 2016).

La TGS aporta significativamente al intervenir en problemáticas de las empresas que aplican métodos complejos, burocráticos y pocos integradores, en detrimento de la comprensión de la información necesaria para las actividades y la adaptación a diversas oportunidades y amenazas del ambiente; además contribuye en situaciones sobre el desconocimiento sobre el funcionamiento y las conexiones de sus subsistemas internos, lo que dificulta una adaptación tecnológica ágil y efectiva en sus estructuras para enfrentar las demandas del futuro (Moreiro et al., 2022).

Las empresas públicas y privadas enfrentan un cambio constante, incertidumbre y complejidad del ambiente, siendo la visión de la organización como sistema la que advierte estos conflictos. Sin embargo, existen un grupo significativo de organizaciones que desconocen los dogmas, características y particularidades de la TGS para mejorar sus procesos organizacionales (Ronquillo y Ballesteros, 2024).

Aspectos Conceptuales

Definición de Bienestar

El bienestar se refiere a todo aquello que suma a la vida de un individuo, lo que es bueno y que genera tranquilidad en su vida personal, familiar y profesional. Mientras que lo poco deseable o valioso se centra en el malestar, la enfermedad y el decaimiento (Lomas y VanderWeele, 2023).

Cabe mencionar que el bienestar no siempre es tener estados gratificantes o acumular placer, porque eso es prácticamente imposible en la vida de un ser humano; más bien se trata de desarrollar y alcanzar todo el potencial, hallar un propósito que nos lleve a la felicidad y enfrentar los desafíos que se suelen presentar.

Definición de Bienestar laboral

El bienestar laboral es la calidad de la experiencia que vive una persona en su lugar de trabajo, abarcando aspectos emocionales, psicológicos y sociales, que está influenciado por las condiciones laborales, las relaciones entre compañeros, la estabilidad en el empleo y las oportunidades de desarrollo personal (Rivas, 2022).

Cuando estos aspectos son atendidos de manera adecuada, los trabajadores suelen sentirse más satisfechos, motivados y comprometidos con sus funciones. El bienestar laboral comprende varios tipos o dimensiones, los cuales se mencionan a continuación.

Tipos de Bienestar laboral

Entre estas dimensiones se encuentra el bienestar físico, relacionado con la salud y la ergonomía para prevenir riesgos y promover condiciones seguras; el bienestar social, que se enfoca en las relaciones interpersonales y el clima colaborativo; y el bienestar económico, vinculado con una remuneración justa y beneficios que garanticen estabilidad financiera (Carvalho et al., 2025).

Asimismo, el bienestar ambiental abarca las condiciones físicas del espacio de trabajo que influyen en la comodidad y seguridad; el bienestar emocional, que considera la salud mental y el acceso a apoyo psicosocial para manejar el estrés laboral; y finalmente, el bienestar profesional, centrado en las oportunidades de crecimiento, reconocimiento y desarrollo dentro de la organización (Peñafiel, 2021).

Estas dimensiones permiten abordar el bienestar de manera holística, reconociendo que el rendimiento y la satisfacción laboral dependen de factores tanto individuales como organizacionales y se observan a continuación:

Bienestar social

El bienestar social en el entorno laboral se refiere a la calidad de las relaciones interpersonales, el clima organizacional y el sentido de pertenencia dentro del equipo. Según Arrieta et al., (2019), este tipo de bienestar favorece la interacción positiva entre los trabajadores, permitiendo que la comunicación sea más fluida y fortaleciendo la cohesión grupal.

Jiménez-González (2019) señala que “un clima laboral positivo facilita la integración del personal y disminuye los conflictos en el trabajo” (p.204), lo cual influye en la satisfacción laboral y en la percepción de los empleados.

Bienestar económico

El bienestar económico está vinculado con la estabilidad financiera que percibe el trabajador a través de una remuneración justa, beneficios institucionales y acceso a prestaciones sociales. De acuerdo con Carvalho et al., (2025) este tipo de bienestar permite al empleado cubrir sus necesidades básicas y proyectarse hacia metas de crecimiento personal y familiar. Cuando las organizaciones ofrecen incentivos económicos, seguros laborales y mecanismos de reconocimiento financiero, se fortalece la satisfacción y el sentido de seguridad dentro del empleo.

Asimismo, el bienestar económico influye en la permanencia del personal dentro de la institución. Como señala Garmendia et al., (2023) “la estabilidad laboral y una compensación acorde a las funciones desempeñadas incrementan la fidelización del trabajador”. En este sentido, la percepción de justicia salarial no solo impacta en la calidad de vida del empleado, sino también en su productividad y compromiso con la organización.

Bienestar ambiental

El bienestar ambiental comprende las condiciones físicas del entorno laboral que favorecen la comodidad, seguridad y funcionalidad del espacio de trabajo. Arrieta et al., (2018) mencionan que factores como iluminación adecuada, ventilación, orden y limpieza contribuyen significativamente al bienestar del trabajador, evitando incomodidades o riesgos que puedan afectar su salud o desempeño. Un ambiente físico adecuado permite al personal desarrollar sus actividades con eficiencia y sin distracciones asociadas al entorno.

La Organización Internacional del Trabajo (2016) menciona que “el entorno si afecta el estado psicológico y social del empleado”, lo que significa que un espacio que no sea el cómodo o sea inadecuado puede generar estrés, fatiga y no querer seguir trabajando.

Bienestar emocional

El bienestar emocional se relaciona con la estabilidad psicológica y la capacidad del trabajador para afrontar situaciones de estrés dentro del ámbito laboral. Sicora (2025) explica que, las demandas laborales pueden generar desequilibrios emocionales cuando superan las capacidades o los recursos del empleado, lo que deriva en agotamiento, irritabilidad o desmotivación. En este sentido, contar con espacios de acompañamiento emocional y programas de apoyo psicosocial contribuye a prevenir conflictos, mejorar el clima laboral y reforzar el autocuidado.

Jiménez-González (2019), señala que “las emociones dentro del entorno laboral permiten al trabajador sentirse en confianza, seguro y un miembro de valor”. Por lo tanto, se procura el cuidado de salud mental del personal, la dignidad, autoestima y su satisfacción.

Bienestar profesional

El bienestar profesional integra las oportunidades de crecimiento, formación continua y desarrollo dentro del espacio laboral. Carvalho et al. (2025) afirman que cuando las instituciones promueven procesos de aprendizaje, evaluación constructiva y planes de carrera, los trabajadores incrementan su motivación y sentido de logro.

Garmendia et al. (2023) señalan que “el reconocimiento de logros del personal contribuye al compromiso dentro de la institución” (p.28), lo cual demuestra que esto no solo podría beneficiar al trabajador, sino también al rendimiento y estabilidad de la organización.

Trabajo Social

El Consejo General de Trabajo Social (2014) señala que el Trabajo Social constituye una profesión de carácter práctico y, al mismo tiempo, una disciplina académica orientada a impulsar transformaciones sociales, favorecer el desarrollo comunitario, fortalecer la convivencia social y promover la autonomía de las personas. Esta profesión tiene valores como la justicia social, el respeto a los derechos humanos, la corresponsabilidad social y el reconocimiento de la diversidad.

Asimismo, el Trabajo Social se apoya en aportes teóricos propios de la disciplina, de las ciencias sociales, las humanidades y los saberes ancestrales, involucrando tanto a las personas como a las estructuras sociales para enfrentar distintas problemáticas y mejorar las condiciones de vida.

Intervención

De acuerdo con Córdova et al. (2021), la intervención se concibe como un proceso organizado y estructurado que tiene como finalidad generar cambios o transformaciones

frente a determinadas problemáticas sociales, ya sea a nivel personal, institucional o colectivo. Esta acción representa una elección profesional del trabajador social, dirigida a los sistemas y dinámicas humanas, con el propósito de provocar cambios que fortalezcan la capacidad de respuesta, la iniciativa y la autonomía de los usuarios, incentivándolos a retomar el control de sus propias acciones y a desarrollar actividades que contribuyan a superar las causas de su situación de malestar.

Por otro lado, Cedstrand et al. (2021) describen la intervención como un conjunto de acciones y lineamientos metodológicos orientados a dar respuesta a problemas y necesidades sociales que aún no han sido resueltos y que afectan a las personas, siendo acciones que se consideran fundamentales para generar cambios o, cuando corresponde, para mantener y sostener los avances ya logrados.

Intervención Social

Pérez y Osornio (2021) detallan lo siguiente acerca de la intervención social:

Implica articular saberes epistemológicos, teóricos y metodológicos antes, durante y después del encuentro con otro sujeto, sea individual o colectivo, para crear estrategias con miras a un diálogo inter y multidisciplinario. En este sentido, las posibilidades de intervención están directamente relacionadas con la apertura crítica epistémica, su huella metodológica y nuestra biografía. (p.7)

Intervención del Profesional en Trabajo Social

La intervención del profesional en Trabajo Social es el proceso que promueve cambios sociales para la liberación de pensamientos y comportamientos. En efecto, permite identificar las necesidades del entorno y orientar al individuo hacia la resolución, fomentando el desarrollo de habilidades y capacidades individuales y colectivas (Santos, et al., 2023).

El Trabajo Social se desarrolla en diversas áreas por lo tanto se puede ir adaptando o modificando su intervención de acuerdo a cambios producidos en la sociedad, pero siempre

teniendo en cuenta fases de sistematización, análisis, planificación, evaluación, coordinación y monitoreo (Agudelo, et al., 2021).

Los trabajadores sociales en su intervención actúan como orientadores y mediadores, tratando de garantizar su bienestar y protección, además erradicar desventajas nuevas o inmediatas (familiares, sanitarias, jurídicas, sociales, comunitarias), creando así una convivencia armoniosa (Matus y Julio, 2021).

En la intervención profesional de los trabajadores sociales se aplican principios de justicia social, dignidad, integridad e importancia en las relaciones humanas; además integran actos sutiles de miradas intercambiadas, palabras enunciadas, información compartida y accesos habilitados que hacen sentir la implicancia con lo común (Danel, 2020).

A manera de síntesis, la intervención constituye un proceso estructurado orientado a generar cambios o transformaciones frente a una problemática social, ya sea en el ámbito personal, institucional o colectivo. El objetivo principal del Trabajador Social, es generar cambios que fortalezcan a las personas con problemas y que puedan incentivarlos a tomar sus propias decisiones y a que realicen acciones que contribuyan a mejorar su vida.

Tipos de Intervención en el Trabajo Social

Proctor (2020) identifica dos tipos de intervención social: la intervención caritativo-asistencial y la intervención sociopolítica. La primera señala las acciones encaminadas a la beneficencia donde no se asumen posturas críticas a los cambios que existen en la sociedad; la segunda en cambio, se define por la oposición o el respaldo a las políticas gubernamentales con el propósito de impulsar una intervención social que se relacione con el funcionamiento del modelo de desarrollo.

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2005) describe dos formas de intervención social:

- **Directa:** requiere contacto directo y personal con el usuario, es decir, mediante entrevistas, visitas domiciliarias y reunión de grupo. La postura que adopta el profesional será de mediador y asesor; enlazando los recursos existentes para disminuir o erradicar la problemática que está afectando.
- **Indirecta:** proceso realizado fuera de la intervención interpersonal del usuario o de la familia, no requiriendo su presencia física. Lleva implica tareas gestoras, administrativas, formativas y supervisoras como por ejemplo elaboración de informes, preparación de entrevistas, estudiar la realidad social de las personas o colectivos, entre otras.

Principales Funciones del Trabajador Social a nivel empresarial

De acuerdo a la Universidad Internacional de la Rioja (2022) son:

a) **Prevención:** permite reducir la necesidad de futuras intervenciones, ya que ayuda a evitar situaciones de exclusión social, donde se identifican de manera temprana las causas que generan problemáticas tanto individuales como colectivas.

b) **Atención directa:** El profesional atiende individual o en grupos que presentan indicios o se encuentran en riesgo de exclusión social, en diferentes contextos como el penitenciario, migratorio o infantil, entre otros.

c) **Planificación:** Esta función se orienta a la elaboración de un diagnóstico social que permita conocer la realidad de una persona, grupo o colectivo, con el fin de diseñar proyectos acordes a sus necesidades.

d) **Promoción:** se encarga de fortalecer las capacidades de las personas y colectivos, participa en la formulación y ejecución de políticas sociales.

e) **Mediación:** el trabajador social facilita el diálogo entre las partes involucradas en un conflicto, con el fin de que puedan llegar a acuerdos de manera consensuada.

f) **Evaluación:** A partir de los objetivos planteados y considerando los recursos, las técnicas y el tiempo utilizado, se identifican dificultades y se proponen ajustes para mejorar los resultados.

g) **Gerencia:** El trabajador social también cumple funciones de dirección, organización y planificación de programas sociales, debido a nuevas formas de gestión del talento humano, orientadas al bienestar laboral, la productividad y el desarrollo profesional.

Según el Consejo General de Trabajo Social (2024), para el cumplimiento de estas funciones, los profesionales del Trabajo Social utilizan instrumentos propios de la disciplina, entre los cuales se encuentran:

- **Historia Social:** Documento donde se registra información relevante sobre la situación personal, familiar, laboral, económica y social de la persona usuaria, así como el diagnóstico, la intervención realizada y su evolución.

- **Ficha Social:** Registro que organiza de manera sistemática la información recopilada en la historia social.

- **Informe Social:** Documento técnico elaborado exclusivamente por el trabajador social, basado en la observación y la entrevista, donde se resume la situación analizada, la valoración profesional y la propuesta de intervención.

Antecedentes de la Investigación

Loaiza y Ore (2022) desarrollaron un estudio al que denominaron “Intervención del trabajador social y el impacto en la satisfacción laboral de la empresa Líder Grupo

Constructor, Proyecto Mambo – 2021” que tuvo por objetivo analizar cómo la intervención del profesional en Trabajo Social influye en el bienestar de los colaboradores; se empleó una metodología cuantitativa de tipo descriptiva correlacional con una muestra conformada por 100 trabajadores a los cuales se les aplicó una entrevista. Los resultados reflejaron que el nivel de intensidad de correlación entre las variables de intervención del trabajador social y satisfacción laboral es positiva alta (0,852), puesto que está dentro del intervalo de 0 a 1, concluyendo que el profesional tiene que seguir cumpliendo sus funciones y dar más relevancia a conseguir el bienestar de los trabajadores.

Del mismo modo, la investigación realizada por Salvatierra et al., (2021) titulada “Intervención del trabajador social laboral en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo” tuvo como objetivo describir el proceso que desarrolla este profesional, para alcanzar el equilibrio entre la actividad laboral y la necesidad de la empresa para con sus clientes internos y externos. El enfoque de este estudio fue mixto de tipo descriptivo que permitió con el uso de los métodos bibliográfico, deductivo y analíticos aplicar las técnicas de la encuesta y entrevista a 13 profesionales de Trabajo Social que laboran en instituciones públicas y privadas del cantón en el área de Talento Humano. Los principales resultados demuestran que, la intervención social está ligada a la mejora de la productividad mediante la ejecución de proyectos sociales en los niveles de caso, grupo y comunidad. En definitiva, el proceso se caracteriza por el trabajo en equipo para lograr la consecución de objetivos y fines donde todos buscan ganar.

Por otra parte, Orbe et al., (2021) ejecutaron una investigación titulada “Intervención social del Trabajo Social laboral en riesgos psicosociales, desde la perspectiva pre profesional” que tuvo como objetivo proponer e involucrarse en el entorno empresarial para implementar un nuevo modelo de desarrollo que aporte al buen vivir de los trabajadores. Se aplicó una metodología científica, inductiva – deductiva y se apoyó en las técnicas de la

observación y cuaderno de campo para identificar las problemáticas y necesidades que existían en esta institución pública a la cual se protegió su nombre. El principal resultado fue la existencia de riesgos psicosociales como el exceso de exigencias psicológicas, los ausentismos laborales, el mal clima laboral, el consumo de alcohol y drogas. Finalmente, se concluyó sobre la importancia fomentar el desarrollo participativo, diálogo y discusión para dar respuesta a las situaciones que están perjudicando a estos individuos.

De manera más detallada, en el estudio elaborado por Peñafiel (2021) titulado “Intervención del Trabajador Social en los Factores de Riesgos laboral en la empresa Eurofish S.A en la ciudad de Manta en el año 2020” se estableció el objetivo de identificar el cómo actúan los trabajadores sociales sobre los factores de riesgos sociales que puedan suceder durante el desarrollo de las jornadas laborales. El enfoque fue cualitativo; se realizaron entrevistas a dos trabajadoras, y se analizaron 3 expedientes de accidente laboral dentro del área. El principal hallazgo fue que la intervención tiene un protocolo que va desde el análisis de los casos, investigación de las causales del problema, búsqueda de soluciones y medidas preventivas, seguimiento y acompañamiento. Para culminar, el trabajador social es el responsable de velar por un ambiente laboral adecuado para con los miembros de una organización.

En contraste con los hallazgos previamente expuestos, la investigación desarrollada por Jiménez y Loayza (2022) a la que denominaron “Trabajo social frente a riesgos psicosociales del personal de Dirección de Atención Prioritaria y Desarrollo Social-GAD Provincial El Oro, 2022” tuvo como objetivo identificar la intervención del Trabajador Social frente a los riesgos psicosociales y determinar estrategias que los minimicen en la empresa pública. El enfoque de estudio fue mixto y emplearon las técnicas de la observación a los documentos e informes existentes, entrevista a la trabajadora social y encuesta a 104 trabajadores. Mediante los resultados se evidenció que, no se cuenta con una planificación

anual, reglamentos normas de seguridad y salud ocupacional ni informes sociales; asimismo que rol de la profesional es la identificación de los riesgos psicosociales que son el estrés, mal ambiente y violencia laboral, lo que corrobora el 52, 9% de los trabajadores al indicar que no tienen un trabajo libre de problemáticas, por lo que su nivel de satisfacción es muy bajo. Las autoras concluyen que, la intervención desempeñada por la profesional es preventivo, pero en la cotidianidad de sus labores es inevitable que se presenten situaciones negativas que no permiten bienestar de todo el personal.

Arrieta et al., (2019) desarrollan un estudio denominado “Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región caribe: Caso barranquilla” con el objetivo de analizar las necesidades de los colaboradores de las universidades en la región Caribe de acuerdo al bienestar laboral. Mediante una investigación aplicada y un grupo por conglomerados jerárquicos se identificaron las fortalezas y amenazas. Entre los principales resultados se encontró que cada uno de ellos tienen debilidades en un alto grado que tienen que ver con lo socio-afectivo y familiar, pero en lo personal y ocupacional de bienestar laboral hay un 91,6% de ítems como fortalezas.

Al contrario, un estudio ejecutado por Calderón et al., (2024) que tuvo como finalidad analizar el nivel de bienestar laboral en trabajadores del sector público y donde se aplicó un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, debido a que se empleó un cuestionado de bienestar laboral a 580 colaboradores públicos de la Región Arequipa en Perú demostró que el 64,1% de trabajadores tiene un nivel moderado a bajo de bienestar laboral.

Fundamentos Legales

Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU)

De acuerdo con Hernández et al. (2025), la Organización de las Naciones Unidas, a través de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), reconoce en su Artículo 23 varios principios relacionados con el derecho al trabajo. En primer lugar, se establece que toda persona tiene derecho a acceder a un empleo, elegirlo libremente, desempeñarlo en condiciones justas y adecuadas, y contar con protección frente al desempleo.

Es importante hacer énfasis en que toda persona tiene derecho a recibir el mismo salario cuando realiza un trabajo de igual valor, sin distinciones de ningún tipo. Además, que el trabajador debe contar con una remuneración justa que le permita tener una buena calidad de vida junto a su familia. Por último, se reconoce el derecho de los trabajadores a organizarse, hacer sindicatos y afiliarse a ellos para la defensa de sus derechos e intereses laborales.

Este artículo garantiza el acceso al trabajo y también condiciones que respeten la equidad, la dignidad y el bienestar del ser humano, incluyendo el derecho a formar parte de organizaciones que defiendan sus derechos laborales.

Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores (OIT)

El Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece lo siguiente:

En el Artículo 4 se establece la necesidad de definir con claridad las funciones y obligaciones relacionadas con la seguridad y salud de los trabajadores y el ambiente de trabajo, las cuales deben ser asumidas de manera compartida por las autoridades públicas, los empleadores, los trabajadores y otros actores involucrados, considerando las condiciones y prácticas propias de cada país.

Por su parte, el Artículo 7 indica que las condiciones de seguridad y salud laboral deben ser revisadas de forma periódica, ya sea mediante evaluaciones generales o por sectores específicos.

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución del Ecuador (2008), en su Capítulo Sexto, se enfoca en el trabajo y la producción, y señala:

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su Capítulo Sexto, aborda los aspectos relacionados con el trabajo y la producción. En el Artículo 326, numeral 5, está escrito que toda persona tiene derecho a realizar su trabajo en un buen ambiente laboral, donde su salud, seguridad, integridad, higiene y bienestar no se vean afectadas. De igual forma, el Artículo 333 menciona que el sistema laboral debe responder a las necesidades del cuidado personal, mejorando tanto las condiciones, servicios, infraestructura y horarios de trabajo que contribuyan al bienestar de los trabajadores.

Código de Trabajo del Ecuador

El Código de Trabajo (2020) contempla disposiciones fundamentales en cuanto a los derechos laborales:

Artículo 4: Los derechos de los trabajadores son irrenunciables bajo cualquier circunstancia.

Artículo 5: Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a brindar protección adecuada y oportuna a los trabajadores, con el fin de garantizar la eficacia de sus derechos.

Artículo 24, numeral 24: Las empresas que cuenten con cien o más trabajadores deben contratar obligatoriamente los servicios de un trabajador social titulado. Si tienen trescientos o más trabajadores, deberán contratar uno adicional por cada trescientos excedentes. Las funciones de estos profesionales estarán relacionadas con

su rol específico y lo que determine el título correspondiente a Organización, Competencia y Procedimiento.

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en la Resolución 513, del Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, hace mención a la protección del trabajador mediante la prevención de riesgos laborales y la promoción del bienestar físico, mental y social.

Artículo 6: Define las enfermedades profesionales como afecciones crónicas causadas por la actividad laboral habitual del trabajador, originadas por la exposición prolongada a determinados factores de riesgo en el entorno ocupacional.

Fundamentos Teóricos del Trabajo Social

Modelo Sistémico

En el Trabajo Social a través de los años se han presentado distintos modelos que determinan y guían la intervención profesional desde las distintas áreas donde se desempeñan, mediante sus constructos el profesional decide cuál utilizar para cambiar la realidad que se encuentre afectando a un individuo o colectivo.

Los modelos de intervención social se han ido adaptando a partir de los avances y cambios de la sociedad, además de las necesidades que el profesional en Trabajo Social tiene en su labor. Para este estudio se ha elegido el modelo sistémico del Trabajo Social, debido a que concibe a las personas y los contextos como sistemas interrelacionados, es decir, que el comportamiento individual está influido por las relaciones y dinámicas que hay en el entorno. Desde esta perspectiva, las instituciones públicas son vistas como un sistema organizacional que están compuestas por subsistemas en este caso directivos, empleados, áreas administrativas y recursos humanos. Entonces, hay que destacar que el bienestar laboral depende de los factores individuales y la interacción entre los subsistemas.

El modelo sistémico se originó en los años treinta del siglo XX con las aportaciones del sociólogo Hankins, se fundamenta en la teoría de sistemas desarrollada por Ludwig Von Bertalanffy en 1968, quien estableció que los sistemas son elementos en constante interacción. Esta perspectiva enfatiza la importancia de las relaciones e interdependencias entre las partes de un sistema, aplicándose al Trabajo Social con el objetivo de mejorar la comunicación entre las personas y su entorno, potenciar las capacidades de resolución de problemas, facilitar el acceso a recursos y servicios, asegurar el funcionamiento efectivo de los sistemas de apoyo y contribuir al desarrollo de políticas sociales más eficaces, todo ello considerando al individuo como parte de un sistema más amplio donde las interacciones son fundamentales para el cambio social (Fallas, 2020).

Modelo de Intervención en Crisis

Por otra parte, también hay que referirse al modelo de intervención en crisis que es empleado por los trabajadores sociales cuando una persona o grupo enfrenta una situación que afecta su bienestar, es decir, que supera de manera temporal los mecanismos habituales de enfrentamiento. Tiene un enfoque corto plazo con el fin de restablecer el equilibrio emocional y funcional de la quien atraviesa la crisis. En las instituciones públicas por lo general se presentan crisis organizaciones como, por ejemplo, conflictos graves entre los funcionarios, reestructuraciones, amenazas de cierre, incluso enfermedades laborales donde la calidad de vida de los trabajadores se ve comprometida y la intervención en crisis es esencial.

De acuerdo con Montesdeoca (2024) la intervención en crisis tiene sus orígenes en el campo de la psiquiatría estadounidense, con las contribuciones fundamentales de Erich Lindemann en 1944 y Gerald Caplan en 1964.

Asimismo, Barahona et al. (2023), desde que se estableció esta teoría, se han indicado varios conceptos esenciales reconocidos por especialistas en intervención en crisis:

- Las crisis forman parte de la vida cotidiana y se presentan cuando la persona enfrenta una situación que pone en riesgo el equilibrio entre ella misma y el entorno que la rodea.
- El estrés actúa como el detonante de la crisis, ya sea por un hecho externo o interno, el cual puede manifestarse como un evento repentino y grave o como la acumulación de situaciones menos intensas a lo largo del tiempo.
- La intensidad de una crisis no depende directamente de la magnitud del factor que la provoca, sino de la forma en que la persona interpreta y vive dicha situación.
- En algunos casos, la situación actual puede estar relacionada con experiencias o conflictos anteriores, los cuales se experimentan a nivel emocional, aunque no siempre de manera consciente.

Capítulo III: Diseño Metodológico

Fundamentos Epistemológicos

La presente investigación tuvo un enfoque cualitativo porque se buscó comprender sistemáticamente una realidad a través de conceptos, características y percepciones. En este sentido, se fundamenta en la fenomenología debido a que se trata de estudiar la intervención del trabajador social en la promoción del bienestar laboral en empresas del sector público, mediante correlatos subjetivos de parte del profesional y la observación de cómo los individuos se desarrollan en estas instituciones en lo que respecta a aspectos físicos, interacción social, satisfacción y emocionalidad. Es por este motivo que, este trabajo se orienta hacia el conocimiento y la comprensión de la realidad mediante las ideas y concepciones de los sujetos.

Salazar (2020) indica que el enfoque cualitativo aborda realidades subjetivas e intersubjetivas y las convierte en conocimiento científico, considerando el carácter único, multifacético y dinámico de los individuos que conforman la sociedad. Por otro lado, Fusto

(2019) señala que la teoría fenomenológica en la investigación surge como una alternativa a las posturas centradas únicamente en lo medible y objetivo, ya que se apoya en las experiencias vividas por las personas frente a determinados hechos, considerando su propio punto de vista. Asimismo, esta teoría permite analizar aspectos complejos de la vida humana que no pueden ser reducidos a datos numéricos.

La teoría fenomenológica es de gran importancia en este estudio porque se orienta en comprender el ser humano y la experiencia que está viviendo en una situación o problemática, por lo que se aleja de explicaciones reduccionistas o de parámetros cuantificables. Desde esta visión hay que mencionar que la realidad no es algo externo o independiente del sujeto, más bien se construye en la conciencia mediante la percepción y el significado que cada persona le otorga a lo que vive.

El alcance de este estudio es descriptivo, puesto que Torales y Barrios (2023) determinan que “se emplea para describir la distribución o características de una o más variables” (p. 212). Por lo cual, este estudio se enfoca en describir aspectos relevantes sobre el tema de objeto de investigación, es decir, sobre la intervención del Trabajador Social y la promoción del bienestar laboral.

Elección de Informantes Claves

Los informantes claves de esta investigación fueron dos trabajadores sociales de empresas del sector público entre ellas: Empresa Pública Agua de Manta y Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

La localización de los informantes clave se realizó mediante un muestreo intencional, donde se buscó los profesionales que desempeñan funciones de bienestar laboral de las instituciones que anteriormente se han mencionado. Para ello, se contactó con las áreas de talento humano solicitando la participación de trabajadores sociales que tuvieran la

disponibilidad para participar en el estudio, evidenciando así las acciones o situaciones relacionadas al clima laboral, satisfacción en el trabajo y acompañamiento psicosocial.

La selección de los informantes se fundamentó en su vínculo directo con el objeto de estudio, es decir, a los trabajadores sociales que son los encargados de velar por el bienestar laboral y por la apertura que otorgaron estas dos instituciones para aplicar el instrumento. Hay que mencionar que, los participantes cuentan con información suficiente que otorgará a esta investigación pertinencia y vigor científico.

Técnica de Recolección de la Información

Para el proceso de recolección de datos, la técnica utilizada fue la siguiente:

Entrevista

Para González et al., (2022) este tipo de técnica tiene como objetivo explorar fenómenos y comportamientos, donde el entrevistador prepara una lista estandarizada de preguntas, teniendo un margen de maniobra flexible, pero se profundiza en las perspectivas de los entrevistados. Según Fera et al., (2020) “la aplicación de la entrevista es fundamental porque el investigador explica el propósito del estudio, asegurando las mejores respuestas, al aclarar preguntas, si existiera una interpretación errónea” (p.68). En consecuencia, se ha elegido esta técnica en el estudio porque permitió obtener información cualitativa mediante una conversación formal con los trabajadores sociales de dos empresas públicas descritas anteriormente, con la finalidad de conocer a fondo el proceso de intervención realizado, técnicas, principios en los que se fundamentan y los principales logros que han obtenido.

Técnica de Registro y Transcripción de la Información

Para el registro y transcripción de la información se contó con recursos humanos conformados por la autora de la investigación, la docente guía, licenciadas en Trabajo Social y trabajadores de las empresas públicas.

Guía de entrevista

Estuvo compuesta por 10 preguntas semiestructuradas, dirigidas a 2 profesionales en Trabajo Social de las empresas públicas de la ciudad de Manta y se desarrolló en un entorno profesional y confidencial. A cada participante se le dio información sobre los propósitos de la investigación y se grabó con consentimiento previo para la verificación de la transcripción.

Método para la Interpretación de la Información

Los métodos se describen en las siguientes líneas:

Inductivo: A partir del contexto específico y los hechos que se presentan en las instituciones públicas de la ciudad de Manta, se obtendrán conclusiones generales. Para Andrade et al., (2018) el método inductivo es el conjunto de procedimientos que permiten pasar de hechos particulares a conclusiones de carácter general, a partir de la información obtenida en una muestra. Es decir, en base a los resultados, se pueden inferir características o comportamientos de una población más amplia.

Descriptivo: Permitió describir las características de la intervención social y en efecto la realidad que se encuentran atravesando los trabajadores en lo que respecta al bienestar laboral. Según Ramos (2020) tiene como objetivo como bien lo dice su nombre “describir” particularidades de la problemática seleccionada, usando juicios metódicos para determinar el comportamiento y la realidad. Albán et al., (2020) establece que el alcance descriptivo permite explicar las características de la problemática y la población que se está estudiando, mediante los datos recolectados; por lo que el proceso debe ser organizado y fundamentado en el apartado del marco teórico.

Analítico: Se eligió porque posibilita descomponer lógicamente las características de la intervención del trabajador social y el bienestar laboral de los trabajadores. De acuerdo a Rodríguez y Pérez (2017) el método analítico permite estudiar el comportamiento de cada

parte, descubriendo así relaciones y características generales entre los elementos de la realidad.

Descripción del Proceso de Categorización

Según Seo y Park (2020) la categorización se refiere al proceso de asignar objetos específicos a grupos con atributos similares, en donde no solo tiene un papel central en la vida diaria, sino que ha sido adoptada como un tema de investigación en varios campos de investigación, como en áreas como marketing y psicología y comportamiento del consumidor, debido a que la categorización afecta el estilo de pensamiento de las personas, conduce a cambios en las actitudes, juicios y decisiones sobre objetos específicos.

El proceso de categorización permitió recopilar información subjetiva y experiencial, es decir, las percepciones, valoraciones y necesidades expresadas por los trabajadores sociales.

Además, se logró identificar problemáticas recurrentes, en las cuales se destacaron factores como el estrés laboral, la sobrecarga de tareas, la falta de comunicación interna y los conflictos interpersonales, asimismo la exploración de expectativas, donde los trabajadores manifestaron la necesidad de acompañamiento psicosocial, talleres de manejo del estrés y programas de motivación que favorezcan un clima laboral saludable.

Por su parte, la observación complementó las entrevistas, ya que proporcionó una mirada objetiva y directa sobre las dinámicas laborales dentro de las empresas del sector público, en las cuales se observaron interacciones formales e informales que reflejan el clima organizacional inclusive se identificaron actitudes y comportamientos que expresan tensiones, apatía o desmotivación, en este caso la presencia de programas de integración o charlas motivacionales mostró cómo la intervención social puede generar cohesión y un ambiente más participativo.

Descripción del Proceso de Triangulación

La triangulación suele implicar el uso de diversos métodos, fuentes de información o la participación de más de un investigador dentro de un estudio, con el propósito de fortalecer la credibilidad y consistencia de los resultados al analizar la pregunta de investigación desde distintos enfoques, mediante la comparación de diferentes puntos de vista, lo que permite llegar a conclusiones más firmes y confiables (Goodman et al., 2021).

Se concibe como una estrategia que facilita la comparación y el complemento de la información obtenida mediante distintas técnicas y fuentes, siendo posible analizar la intervención del trabajador social desde varias perspectivas, evitando que el análisis se sustente únicamente en los relatos de los participantes o en los planteamientos teóricos, ya que la integración de diversas fuentes permitió respaldar y profundizar los resultados obtenidos.

Por su parte, Friesen (2023) indica que, consiste en comparar la información teórica con la empírica (entrevistas y observación), para apreciar el fenómeno desde diferentes aristas:

Coincidencias: Tanto la literatura como los testimonios señalaron la importancia del trabajador social en la promoción del bienestar, a través de estrategias de acompañamiento, mediación y fortalecimiento del clima organizacional.

Contradicciones: Los trabajadores sociales resaltaron la existencia de programas, mientras la observación evidenció su limitada aplicación y escasa apropiación por parte de los trabajadores.

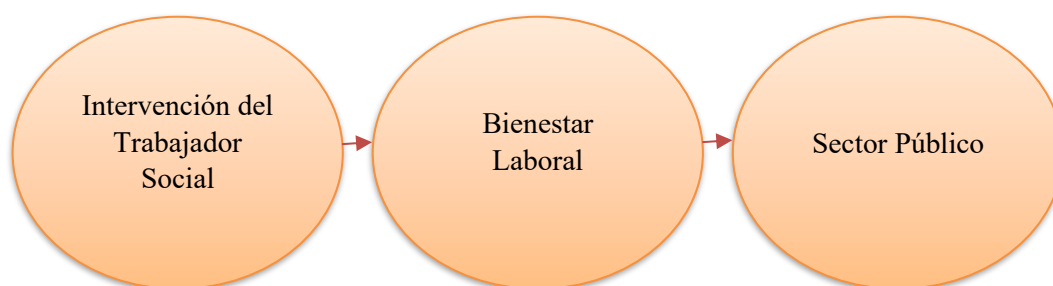
Complementariedades: La teoría aportó fundamentos normativos y metodológicos; las entrevistas mostraron necesidades sentidas; y la observación reveló las prácticas reales. Juntas, ofrecen una visión holística de la intervención social en el ámbito laboral.

Descripción del Proceso de Graficación

El proceso de producción de elementos gráficos desempeñó un papel fundamental en la educación, ya que fue relevante para comprender y representar datos, así como para comprender conceptos en diversos dominios (Ruf et al., 2023).

En efecto, la representación gráfica fue una potente herramienta visual que se utilizó para resaltar los resultados de una investigación al resumir grandes cantidades de datos complejos, revelar patrones y tendencias, y facilitar la comprensión de las relaciones entre variables. Debido a que, al convertir los datos a formato gráfico, los gráficos ofrecieron a los espectadores una forma clara, rápida y accesible de procesar los hallazgos clave y extraer conclusiones de forma más eficaz que solo con texto.

Figura 1. Proceso de graficación



Características de los Investigadores

La autora de esta investigación fue la señorita Jeniffer Zambrano Villa, estudiante de la Carrera de Trabajo Social, quien desarrolló este estudio como requisito previo de titulación. La investigadora mantuvo siempre el interés por comprender y mejorar los procesos psicosociales dentro del ámbito laboral, con énfasis en el sector público de la ciudad de Manta, donde el trabajador social desempeña un papel importante en el fortalecimiento del bienestar laboral. Su formación académica y compromiso profesional le permitieron desarrollar el estudio, apoyada en enfoques relacionados con el bienestar, el clima organizacional y la gestión social, vinculados a la realidad de las instituciones. De igual

manera, evidenció dedicación en la elaboración de propuestas orientadas a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y a favorecer el desempeño de las entidades públicas, aportando así al desarrollo social y al fortalecimiento del ejercicio del Trabajo Social en el contexto laboral.

Consideraciones Éticas

En esta investigación los principios éticos se convirtieron en un eje central, debido a que la metodología cualitativa se basó en el contacto directo con las personas y en la interpretación de sus experiencias, percepciones y significados. Por esta razón, resultó imprescindible garantizar la protección de los derechos y la privacidad de los participantes.

Es decir, con un consentimiento informado donde se procuró una relación de confianza y respeto con los participantes. Antes de aplicar entrevistas u observaciones, se explicó el propósito del estudio, el uso de la información y las posibilidades de retirarse del proceso si así lo desee el participante. Además, se mantuvo la confidencialidad y anonimato, por lo que se protegió la identidad de los entrevistados. De la misma manera, se hizo uso responsable de la información, donde los datos obtenidos se utilizaron únicamente con fines académicos y científicos.

Capítulo IV: Análisis de contenido

Análisis descriptivo

Para esta investigación se realizaron entrevistas a dos profesionales de Trabajo Social que laboran en instituciones públicas de la ciudad de Manta, con el propósito de comprender cómo promueven el bienestar laboral y qué papel cumple su intervención en la salud integral de los trabajadores.

A partir de diez preguntas, se recopilaron sus experiencias, percepciones, dificultades y procedimientos de intervención. A continuación, se presenta el análisis de cada entrevista.

Análisis de la entrevista realizada a la EPAM

En la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM), se entrevistó a una trabajadora social que expresó contar con siete años de experiencia, denotando un recorrido importante en la intervención con trabajadores dentro de una empresa pública vital para la ciudadanía. La EPAM se encarga del abastecimiento de agua, una función que implica una gran responsabilidad social.

Al responder la pregunta ¿Cuál es la función de esta empresa en el ámbito público?, señaló que EPAM es una empresa pública que se encarga de abastecer a los ciudadanos, lo cual implica una gran responsabilidad social y exige que su personal se encuentre en condiciones adecuadas para brindar un servicio de calidad.

La siguiente pregunta ¿A través de qué estrategias promueve la empresa el bienestar laboral entre los colaboradores?, la profesional explicó que se trabaja con un equipo multidisciplinario de cuatro personas que se dedica a la atención de los colaboradores. Cuando los trabajadores lo necesitan, se interviene buscando que estén bien emocionalmente y se realizan integraciones para mantener la armonía laboral. Esto muestra un enfoque de acompañamiento permanente y de promoción de la convivencia en el trabajo.

Al preguntar ¿Cómo se evalúa el bienestar laboral dentro de la empresa?, permitió conocer que se observa principalmente la existencia de conflictos entre los colaboradores y que, si se sienten tristes o con algún problema, el equipo los atiende. Además, realizan visitas domiciliarias, elaboran actas, aplican encuestas y llevan historias clínicas. La entrevistada mencionó que actualmente atienden a doscientos sesenta y seis colaboradores, lo que da cuenta de una carga de trabajo considerable y de la necesidad de una organización cuidadosa de los procesos de intervención.

Respecto a la interrogante ¿Qué acciones se toman cuando se detectan problemas que afectan a los trabajadores?, la trabajadora social explicó que cuando surgen conflictos se cita

a las dos partes, se entrevista a cada una por separado y se busca llegar a un acuerdo. Luego se firma un acta de compromiso y, aunque algunos casos no se pueden resolver del todo, el objetivo es que puedan llevarse bien dentro del ámbito laboral. Aquí se evidencia un rol fuertemente mediador, donde el Trabajo Social se ocupa de que los problemas no escalen y de que se priorice el diálogo.

Al preguntar ¿Cómo califica el bienestar emocional, físico y social de los trabajadores de esta empresa?, la entrevistada señaló que lo considera bueno, ya que se procura que estén bien emocionalmente. Sin embargo, reconoce que siempre hay inconformidades y que existen colaboradores que no están bien, por lo que se buscan alternativas de apoyo. Esta respuesta confirma que el bienestar laboral se entiende como un objetivo que requiere ajustes constantes, más aún en una empresa con tantos trabajadores y demandas. Asimismo, la pregunta ¿Cuál es su proceso de intervención para promover el bienestar laboral?, reveló que primero se identifica a los colaboradores que están bajo mucho estrés o en situaciones graves como intentos de suicidio. Posteriormente se gestiona ayuda psicológica, atención médica y se elaboran informes y seguimientos de cada caso. Esto muestra un enfoque de intervención que combina prevención, contención emocional y articulación con otros profesionales de la salud.

Además, al realizar la pregunta ¿Cuáles son los principales desafíos al realizar una intervención de promoción del bienestar?, la profesional indicó que se presentan muchos casos difíciles. Algunos trabajadores no desean tener seguimiento, otros no cuentan la verdad u ocultan sus situaciones familiares y también se han enfrentado a casos relacionados con suicidio porque las personas no quieren hablar de sus problemas. Desde su perspectiva, el equipo de Trabajo Social intenta ayudar para que los casos no se agraven, lo que resalta el nivel de responsabilidad emocional que asumen en su práctica diaria, y sobre ¿Qué técnicas e instrumentos utiliza para conocer el bienestar de los trabajadores?, la entrevistada mencionó

que realiza visitas domiciliarias, entrevistas, informes y encuestas. Estas herramientas permiten acercarse a la realidad del trabajador dentro y fuera de la empresa, y sirven de base para la toma de decisiones y el diseño de estrategias de intervención.

Finalmente, al preguntar en base a su experiencia, ¿qué importancia tiene la promoción del bienestar laboral para el rendimiento y la salud integral de los trabajadores?, la trabajadora social respondió que es muy importante, porque cuando un trabajador está bajo estrés su rendimiento disminuye. Señaló que todo puede ir bien, pero si la persona no hace las cosas bien o algo sale mal, esto repercute en la organización. Por ello considera clave promover un buen ambiente laboral, la motivación y la satisfacción, ya que estos factores se reflejan directamente en la calidad del trabajo y en la estabilidad emocional de los colaboradores.

Análisis de la entrevista realizada a la ULEAM

Al entrevistar a la trabajadora social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), se constató que la profesional cuenta con trece años de experiencia en el sector laboral, habiendo iniciado su trayectoria en el año 2012, observándose una amplia experiencia.

Al preguntar ¿Cuál es la función de esta empresa en el ámbito público?, la entrevistada señaló que su trabajo está enfocado en la intervención social con grupos vulnerables, donde brindan atención a casos de carácter catastrófico o relacionados con discapacidad, brindando acompañamiento en situaciones de riesgo social y familiar que influyen directamente en el ámbito laboral.

En la pregunta ¿A través de qué estrategias promueve la empresa el bienestar laboral entre los colaboradores?, se señaló que la universidad recurre a capacitaciones, integraciones de trabajo y actividades que fortalecen el compromiso institucional para alcanzar un buen

bienestar y armonía laboral. Aquí se evidencia una apuesta por espacios formativos y recreativos que buscan mejorar el clima organizacional y las relaciones entre los equipos.

Cuando se le consultó ¿Cómo se evalúa el bienestar laboral dentro de la empresa?, la trabajadora social indicó que se observa la existencia o no de conflictos entre colaboradores, que se trabaja con un equipo multidisciplinario y que cuando se reporta un caso se atiende la situación de manera puntual. Este enfoque refleja una evaluación principalmente cualitativa, basada en la convivencia laboral y en la atención oportuna de los problemas que se notifican.

Ante la pregunta ¿Qué acciones se toman cuando se detectan problemas que afectan a los trabajadores?, la profesional explicó que una de esas es la mediación, la resolución de conflictos, entrevistas y elaboración de actas de compromiso. Respecto a ¿Cómo califica usted el bienestar emocional, físico y social de los trabajadores de esta empresa?, la entrevistada indicó que considera que es muy bueno, aunque reconoció que en ciertos momentos surgen inconformidades que se van resolviendo con el tiempo, haciendo énfasis en que se requiere ajustes constantes según las necesidades del personal.

Sobre ¿Cuál es su proceso de intervención para promover el bienestar laboral?, señaló que su trabajo es fomentar un ambiente adecuado a través de una comunicación activa y constante que se mantenga a lo largo del tiempo. Además, se encarga de analizar cada situación, justificar ausencias laborales, realizar visitas y elaborar informes.

Al conocer ¿Cuáles son los principales desafíos que ha enfrentado al realizar una intervención de promoción del bienestar?, fue interesante que respondió que una de las dificultades más frecuentes se presenta cuando los colaboradores solicitan permisos de dos horas que no es permitido según las normas. En estos casos se analiza si se concede o no el permiso.

Asimismo, con respecto a ¿Qué técnicas e instrumentos utiliza para conocer el bienestar de los trabajadores?, la entrevistada señaló que utiliza la ficha socioeconómica,

certificados médicos, historias clínicas, visitas domiciliarias, mediación y entrevistas, para tener un diagnóstico de cada trabajador, considerando aspectos personales, familiares y de salud que influyen en su desempeño.

Finalmente, respecto a la última pregunta, En su experiencia, ¿qué importancia tiene la promoción del bienestar laboral para el rendimiento y la salud integral de los trabajadores?, la trabajadora social consideró que la promoción del bienestar es muy buena porque genera cambios positivos tanto en el desempeño laboral como en el entorno de trabajo. De esta forma, reafirma que cuidar el bienestar de los colaboradores es también una forma de fortalecer la eficiencia institucional y el compromiso de los trabajadores.

Análisis concluyente

La intervención del trabajador social en las empresas públicas del cantón Manta cumple un rol fundamental en la promoción del bienestar laboral, al atender de manera integral las dimensiones emocionales, sociales y laborales de los trabajadores, favoreciendo un clima organizacional más saludable y productivo; por lo que es necesario que se sigan desarrollando estos procesos que fortalezcan la gestión del talento humano y consoliden estrategias de acompañamiento psicosocial para la prevención de riesgos laborales, resolución de conflictos y fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Se evidencia que las acciones de mediación, acompañamiento psicosocial y seguimiento de casos permiten prevenir y reducir conflictos laborales, estrés y afectaciones emocionales, lo que repercute positivamente en el desempeño institucional y en la satisfacción de los colaboradores.

A pesar de los aportes del Trabajo Social, persisten limitaciones relacionadas con la escasez de recursos, la alta demanda de atención y la falta de políticas institucionales consolidadas de bienestar laboral, lo que demuestra la necesidad de fortalecer y visibilizar el rol del trabajador social dentro del sector público.

Limitaciones

Durante el desarrollo de este estudio se presentaron algunas limitaciones, una de ellas fue que no hubo la apertura institucional suficiente para profundizar en ciertos aspectos del bienestar laboral, lo que redujo la posibilidad de ampliar el alcance del estudio y obtener una visión más completa de la dinámica interna de las instituciones. Aunque se contó con la disposición necesaria para realizar las entrevistas, no se logró acceder a una cantidad mayor que permitiera incluir otras perspectivas.

Otra limitación fue el tiempo disponible de las profesionales entrevistadas, donde debido a la carga laboral y a la cantidad de casos que atienden, fue necesario ajustarse a sus horarios y trabajar con entrevistas relativamente breves, lo que impidió profundizar en ciertos aspectos. Además, al tratarse de un tema sensible, algunas experiencias de los colaboradores se conocen solo desde la percepción de las trabajadoras sociales y no directamente desde la voz de los trabajadores, lo que deja abierta la posibilidad de ampliar la investigación en el futuro.

Recomendaciones

Se recomienda a las instituciones públicas del cantón Manta fortalecer los programas de bienestar laboral mediante la asignación adecuada de recursos humanos, técnicos y financieros, que permitan al profesional de Trabajo Social desarrollar intervenciones preventivas, continuas y sostenidas, orientadas a la atención integral de los trabajadores; y es necesario que se brinden la atención adecuada para actuar ante estas problemáticas laborales y personales que por lo general se presentan en estos ambientes.

Se sugiere implementar y consolidar políticas institucionales de bienestar laboral que incorporen la gestión de riesgos psicosociales, promoción de la salud mental y la mediación

de conflictos laborales, articuladas con un trabajo interdisciplinario que fortalezca el clima organizacional.

Es recomendable promover procesos de capacitación continua para los profesionales de Trabajo Social en áreas como intervención psicosocial, mediación de conflictos y autocuidado profesional, con el fin de optimizar la calidad de la atención brindada y el impacto de las acciones de bienestar laboral.

Referencias

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2005). *Libro blanco. Título de grado en Trabajo Social*. ANECA.
- Agudelo, L., Zuluaga, L., y Saldarriaga, D. (2021). Reflexiones acerca de la especificidad del Trabajo Social con familias, un asunto de permanente debate. *Ehquidad: Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, 16, 103-140.
<https://doi.org/10.15257/ehquidad.2021.0016>
- Albán, G. P. G., Arguello, A. E. V., y Molina, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Andrade, F., Machado, O., y Armendáriz, C. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Conrado*, 14(63), 117-122.
- Arrieta, E., Cabarcas, M., y Rodríguez, C. (2019). Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región Caribe: caso Barranquilla. *Adgnosis*, 8(8), 73-90. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.v8i8.361>
- Barahona, A., Chávez, Y., y Ramírez, M. (2023). Perspectivas epistemológicas y metodológicas para la formación profesional del trabajador social. *Tabla Rasa*, 46, 115–133. <https://doi.org/10.25058/20112742.n46.06>
- Calderón, L., Silva, D., Zevallos, M., Salinas, F., y Bermudez, D. (2024). Análisis del bienestar laboral y su relación con factores sociodemográficos en trabajadores públicos. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 28(124), 67-75.
<https://doi.org/10.47460/uct.v28i124.845>

Carvalho, M., Albuquerque, C., y Borrego, P. (2025). Trabajo social y derechos humanos:

caminos no cruzados entre exposición, compromiso, perspectiva y métodos en la práctica profesional. *Ciencias Sociales*, 14(1), 1–13.

<https://doi.org/10.3390/socsci14010014>

Cedstrand, E., Nyberg, A., Sanchez, S., Alderling, M., Augustsson, H., Bodin, T., Mölsted,

H., y Johansson, G. (2021). Una intervención participativa para mejorar el entorno psicosocial laboral y la salud mental en organizaciones de servicios humanos. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 18(7), 1–13.

<https://doi.org/10.3390/ijerph18073546>

Código de Trabajo. Ley 17 de 2020. 22 de junio de 2020 (Ecuador).

Consejo General de Trabajo Social. (2014). Definición del Trabajo Social. Consejo Andaluz

de Colegios Profesionales. <https://www.catrabajosocial.es/noticias/definicion-internacional-de-trabajo-social/8529/view>

Consejo General de Trabajo Social. (2024). *Programa de trabajo social*.

<https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/web/Programa2024.pdf>

Constitución de la República del Ecuador [Const]. 20 de octubre del 2008 (Ecuador).

Córdova, F., Silva, F., y Martínez, G. (2021). El rol del trabajador social en procesos de

solución de conflictos en institución del sector salud. *Revista Investigación y Negocios*, 14(24), 101–109. <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i24.151>.

Crespo, P. (2021). La empresa; una visión desde la teoría general de sistemas. *COLOQUIO*, (66), 84-87.

- Danel, P. M. (2020). Habitar la incomodidad desde las intervenciones del Trabajo Social. *Escenarios*, (31), 1-13.
- Fallas, Y. (2020). Fundamentos teórico-metodológicos en el Trabajo Social costarricense, elementos para un estado del arte. *Revista Reflexiones*, 99(1), 137–167.
<http://dx.doi.org/10.15517/rr.v99i1.36741>.
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3), 62-79.
- Friesen, J. (2023). Hacia una articulación entre las ciencias cuantitativas y cualitativas para comprender los sistemas sociales utilizando el ejemplo de los asentamientos informales. *Entropy*, 25(2), 1–11. <https://doi.org/10.3390/e25020262>
- Fusto, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201–229.
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Garmendía, P., Fernández, S., Holgueras, A., y Topa, G. (2023). El apoyo social y su impacto en la satisfacción laboral y el agotamiento emocional. *Revista Europea de Investigación en Salud, Psicología y Educación*, 13(12), 2827–2840.
<https://doi.org/10.3390/ejihpe13120195>
- Goodman, M., Ackermann, N., Pierce, K., Bowen, D., y Thompson, S. (2021). Desarrollo y validación de una versión breve de la herramienta de encuesta sobre participación en la investigación. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 1–10. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910020>

- González-Veja, A., Molina, R., López, A., y López, G. (2022). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones. *New Trends in Qualitative Research*, 14, 1-12. <https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e571>
- Hernández, R., Infante, M., Pupo, Y., y Isea, J. (2025). El trabajo: derecho humano fundamental. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 10(18), 170–181. <https://doi.org/10.35381/racji.v10i18.4382>
- Jiménez, A., y Loayza, V. (2022). *Trabajo social frente a riesgos psicosociales del personal de Dirección de Atención Prioritaria y Desarrollo Social-GAD Provincial El Oro, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio UTMACH. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/21182/1/TTFCS-2023-TRS-DE00001%20JIMENEZ-CUMBICUS.pdf>
- Jiménez-González, G. M., Rivera-Ladino, A. M., y Gaibao-Pérez, M. C. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia. *Prospectiva*, (28), 203-226. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i28.7225>
- Kesić, S. (2024). Ciencia de la complejidad universal y teoría del todo: desafíos y perspectivas. *Systems*, 12(1), 1–10. <https://doi.org/10.3390/systems12010029>
- Loayza, S., y Ore, Z. (2022). *Intervención del trabajador social y el impacto en la satisfacción laboral de la empresa Líder Grupo Constructor, Proyecto Mambo – 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10003/Loayza%20Roman%20Sthefanny%20%26%20Ore%20Delgadillo%20Nikol.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

- Lomas, T., y VanderWeele, T. J. (2023). The complex creation of happiness: Multidimensional conditionality in the drivers of happy people and societies. *The Journal of Positive Psychology*, 18(1), 15-33.
<https://doi.org/10.1080/17439760.2021.1991453>
- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18.
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Matus, A., y Julio, C. (2021). Trabajo Social en la educación: el futuro del bienestar infantil. *RDU UNAM*, 22(2), 1-8.
- Montesdeoca, M. (2024). Intervención en crisis: estrategias y enfoques efectivos en el trabajo social. *Polo Del Conocimiento*, 9(11), 1–23.
- Moreiro, F., Castro, B., Guastavino, M., y Arduino, G. (2022). La TGS como base para el pensamiento computacional en la formación de profesionales informáticos. *Fundación Sadosky, Facultad de Ciencias Exactas y Naturales y Agrimensura, Universidad Nacional del Nordeste*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Bienestar laboral*.
<https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>
- Orbe, D., Reyes, B., Carrión, C., y Cabrera, V. (2021). Intervención social del Trabajo Social laboral en riesgos psicosociales, desde la perspectiva pre profesional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3124-3135.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.517

- Peñañiel, A. (2021). *Intervención del trabajador social en los factores de riesgo laboral en la empresa EUROFISH S.A en la ciudad de Manta, año 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio ULEAM.
<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/3293/1/ULEAM-TS-0067.pdf>
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Revista Aglala*, 7(1), 122-145. <https://doi.org/10.22519/22157360.901>
- Pérez-Ramírez, B., y Osornio-Mora, L. L. (2021). De la intervención al acompañamiento. Una propuesta para construir conocimiento desde nuestra experiencia encarnada en Trabajo Social. *Itinerarios de Trabajo Social*, 1, 7-14.
<https://doi.org/10.1344/its.v0i1.32484>
- Proctor, E. (2020). La búsqueda de la calidad en la práctica del trabajo social: tres generaciones y contando. *Revista de la Sociedad de Trabajo Social e Investigación*, 8(3), 335–353. <https://doi.org/10.1086/693431>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmerica*, 5(2), 1-5.
<https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>.
- Resolución 513 de 2016 [Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social]. Por la cual se establece el Reglamento del Seguro General de Riesgo de Trabajo. 12 de julio de 2016.
- Rivas, S. (2022). Artículo histórico sobre la terapia familiar y su evolución en la medicina familiar. *Revista Mexicana de Medicina Familiar*, 9(3), 93–100.
<https://doi.org/10.24875/rmf.21000113>
- Rodríguez, R., Teixeira, N., y Costa, B. (2024). El impacto de la eficacia percibida del liderazgo y la inteligencia emocional en la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo. *Merits*, 4(4), 490–501. <https://doi.org/10.3390/merits4040035>

- Rodríguez, A., y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179-200.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Ronquillo, C., y Ballesteros, L. (2024). Teoría general de sistemas, supuestos subyacentes y no subyacentes para el crecimiento económico empresarial. *ULEAM Bahía Magazine*, 5(9), 70-78. <https://doi.org/10.56124/ubm.v5i9.010>
- Ruf, V., Horrer, A., Berndt, M., Hofer, S., Fischer, F., Fischer, M., Zottmann, J., Kuhn, J., y Küchemann, S. (2023). Una revisión de la literatura que compara el procesamiento visual de gráficos por parte de expertos y no expertos durante la resolución de problemas y el aprendizaje. *Education Sciences*, 13(2), 1–10.
<https://doi.org/10.3390/educsci13020216>
- Ryff, C. D. (2014). Psychological well-being revisited: Advances in the science of eudaimonia. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 83(1), 10–28.
<https://doi.org/10.1159/000353263>
- Salazar-Escorcía, L. S. (2020). Investigación cualitativa: una respuesta a las investigaciones sociales educativas. *Cienciamatria*, 6(11), 101-110.
<https://doi.org/10.35381/cm.v6i11.327>
- Salvatierra, C., Cedeño, M., y Moreira, T. (2021). Intervención del trabajador social laboral en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 10(1), 1-14.
- Santos, V. P., Naranjo, T. C., Cedillo, E. D. C., y Mayanza, O. A. (2023). Acción del trabajador social en el ámbito educativo. *Revista Horizontes*, 7(27), 315–329.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.517>

- Seo, B.-G., y Park, D.-H. (2020). El tipo eficaz de categorización de información en el servicio de curación en línea según la propiedad psicológica. *Sustainability*, 12(8), 1–12. <https://doi.org/10.3390/su12083321>
- Sicora, A. (2025). La atención plena en el trabajo social: mejorar el bienestar y la resiliencia mediante la reflexión y la práctica positivas. *Social Sciences*, 14(3), 1–12. <https://doi.org/10.3390/socsci14030152>
- Torales, J., y Barrios, I. (2023). Diseño de investigaciones: algoritmo de clasificación y características esenciales. *Medicina Clínica y Social*, 7(3), 210-235. <https://doi.org/10.52379/mcs.v7i3.349>
- Universidad Internacional de la Rioja. (27 de abril de 2022). *Las funciones del trabajador social*. <https://www.unir.net/revista/ciencias-sociales/trabajador-social-funciones/>

Anexos

Anexo 1. Formato de entrevista



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Entrevista dirigida a los profesionales en Trabajo Social que se encuentran inmersos en el área laboral

Propósito de la investigación: El propósito de esta investigación es analizar la intervención de los trabajadores sociales en la promoción del bienestar laboral en las empresas del sector público en la ciudad de Manta durante el periodo 2025.

Nombre del entrevistado:

Empresa:

Preguntas.

1. ¿Cuántos años tiene de experiencia en el sector laboral?
2. ¿Cuál es la función de esta empresa en el ámbito público?
3. ¿A través de qué estrategias promueve la empresa el bienestar laboral entre los colaboradores?
4. ¿Cómo se evalúa el bienestar laboral dentro de la empresa?
5. ¿Qué acciones se toman cuando se detectan problemas que afectan a los trabajadores?
6. ¿Cómo califica usted el bienestar emocional, físico y social de los trabajadores de esta empresa?
7. ¿Cuál es su proceso de intervención para promover el bienestar laboral?
8. ¿Cuáles son los principales desafíos que ha enfrentado al realizar una intervención de promoción del bienestar?
9. ¿Qué técnicas e instrumentos usted utiliza para conocer el bienestar de los trabajadores?
10. En su experiencia, ¿qué importancia tiene la promoción del bienestar laboral para el rendimiento y la salud integral de los trabajadores?

Anexo 2. Entrevista realizada a la EPAM

Anexos



Anexo 1. Entrevista

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Entrevista dirigida a los profesionales en Trabajo Social que se encuentran inmersos en el área laboral

Propósito de la investigación: El propósito de esta investigación es analizar la intervención de los trabajadores sociales en la promoción del bienestar laboral en las empresas del sector público en la ciudad de Manta durante el periodo 2025.

Nombre del entrevistado:

Empresa: Epam.

Preguntas.

1. ¿Cuántos años tiene de experiencia en el sector laboral?

(tengo) tiene 2 años

2. ¿Cuál es la función de esta empresa en el ámbito público?

La función de esta empresa epam es abastecer a las comunidades con lo que es agua potable

3. ¿A través de qué estrategias promueve la empresa el bienestar laboral entre los colaboradores?

trabajamos en equipo multidisciplinario, somos 4 y trabajamos en conjunto para el bienestar de ellos los colaboradores, lo que es seguridad, el como se sienten, si padecen de alguna enfermedad, entonces vamos buscando formas de como este, de como ir hacia ellos.

4. ¿Cómo se evalúa el bienestar laboral dentro de la empresa?

Se dan charlas, se realizan encuestas sobre clima laboral, como se sienten y como están en su trabajo y en base a esos datos que nos reflejan, entonces, ahí intervenimos.
Se evalúa poco a poco porque son 426 colaboradores y es mucho trabajo para un solo mes hacerlos todos.
Se hace a través de encuestas, talleres, charlas.

5. ¿Qué acciones se toman cuando se detectan problemas que afectan a los trabajadores?

Lo primero que se hace es pasar la información a nuestra gerente de Talento Humano y luego ella notifica al Gerente General. En base a eso se busca las personas que están implicadas dentro de esto y se trata de hablar con ellos y llegar a un dialogo para que no pasen a mayores. En caso de que no sea así pues se toman otras alternativas.

6. ¿Cómo califica usted el bienestar emocional, físico y social de los trabajadores de esta empresa?

Hay trabajadores que están conforme y otros no. Aunque hagamos muchas cosas por ellos, siempre están inconformes.

7. ¿Cuál es su proceso de intervención para promover el bienestar laboral?

Se realizan charlas, bueno nos ponemos de acuerdo en el equipo de trabajo.

Hablamos temas de suicidios

Realizamos acompañamiento, se busca la forma para conversar si el personal que esta en zona rurales están bien.

8. ¿Cuáles son los principales desafíos que ha enfrentado al realizar una intervención de promoción del bienestar?

Muchos entre ellos esta en el que hay muchos operarios en zonas rurales y toca hablarles sobre temas como el suicidios porque hemos tenido casos de ellos.

9. ¿Qué técnicas e instrumentos usted utiliza para conocer el bienestar de los trabajadores?

Utilizamos • visitas domiciliaria.

• encuestas • informes

• entrevistas

• charlas

10. En su experiencia, ¿qué importancia tiene la promoción del bienestar laboral para el rendimiento y la salud integral de los trabajadores?

En mi experiencia tiene mucha importancia, creame creo que el bienestar laboral para un trabajador es primordial, porque uno tiene que estar bien para poder dar un buen rendimiento dentro de su trabajo, porque si uno está mal, olvidese, nunca va a estar bien, no va hacer las cosas bien todo va a salir mal.

tener un buen ambiente laboral le da al colaborador más motivación y satisfacción,

Anexo 3. Entrevista realizada a la Uleam

Anexos



Anexo 1. Entrevista

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Entrevista dirigida a los profesionales en Trabajo Social que se encuentran inmersos en el área laboral

Propósito de la investigación: El propósito de esta investigación es analizar la intervención de los trabajadores sociales en la promoción del bienestar laboral en las empresas del sector público en la ciudad de Manta durante el periodo 2025.

Nombre del entrevistado:

Empresa: ULEAM.

Preguntas.

1. ¿Cuántos años tiene de experiencia en el sector laboral?

Inicio 2012.

13 años

2. ¿Cuál es la función de esta empresa ^{institución} en el ámbito público?

- Intervención social para grupos vulnerables.
- Velan por el permiso para los colaboradores de los dos horas / si tiene enfermedad catastrófica o discapacidad.
- Se realiza informe si el caso lo amerita.

3. ¿A través de qué estrategias promueve la empresa el bienestar laboral entre los colaboradores?

- mediante capacitaciones, integraciones de trabajo también se adquiere el compromiso para dar un buen bienestar y armonía laboral.

4. ¿Cómo se evalúa el bienestar laboral dentro de la empresa?

- A través de no conflictos entre colaboradores. con el equipo multidisciplinario se trabaja.
- Cuando hay casos o son notificados atienden la situación.

5. ¿Qué acciones se toman cuando se detectan problemas que afectan a los trabajadores?

- mediación
- resolución de Conflictos
- entrevistas a las partes para llegar a un acuerdo.
- mediadores actas de Compromisos.

6. ¿Cómo califica usted el bienestar emocional, físico y social de los trabajadores de esta empresa?

- Muy Buena.
- A veces inconformidades, pero se solucionan.

7. ¿Cuál es su proceso de intervención para promover el bienestar laboral?

- 1ero practicar, motivar el buen ambiente laboral mediante una Comunicación activa y efectiva
- Justificación de Ausencia de trabajo.
- Analizar.
- realizar visitas.
- Identificar y realizar el informe de la Justificación de Ausencia.

8. ¿Cuáles son los principales desafíos que ha enfrentado al realizar una intervención de promoción del bienestar?

- Cuando solicitan los permisos de las 2 horas y no aplican. se debe realizar una investigación para ver si se ~~debe~~ otorga.
- es negado.
- Se otorga el permiso y se realiza la investigación que no vive con el familiar discapacitado.

9. ¿Qué técnicas e instrumentos usted utiliza para conocer el bienestar de los trabajadores?

- ficha Socioeconómica.
- Certificados médicos, historias Clínicas.
- Visitas domiciliaria.
- mediación
- entrevista.

10. En su experiencia, ¿qué importancia tiene la promoción del bienestar laboral para el rendimiento y la salud integral de los trabajadores?

- Muy buena. →
Da respuesta de cambios positivos en el desempeño laboral y el entorno de trabajo

Anexo 4. Consentimiento informado de la EPAM



Facultad de Ciencias Sociales,
Derecho y Bienestar
Carrera de Trabajo Social

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y BIENESTAR
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Estimado participante:

De antemano le agradezco por su atención. Este documento es una invitación para que participe en una investigación realizada por estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quienes se encuentran desarrollando su proceso de Titulación a través de Proyecto de Investigación con el tema "La Intervención del Trabajador Social en la Promoción del Bienestar Laboral en Empresas del Sector Público de la Ciudad de Manta, año 2025". Su participación es importante y los resultados servirán para generar conocimientos sobre las problemáticas actuales y de esta manera contribuir en su formación profesional como Trabajador Social.

Las encuestas o entrevistas se podrán realizar de manera on-line y/o presencial, sus respuestas son muy importantes y de gran aporte en la consecución de los propósitos de la investigación.

Antes de participar en la investigación usted necesita saber lo siguiente:

- ❖ Este estudio fue evaluado y aprobado por el profesional Responsable del Proceso de Titulación de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- ❖ Es importante mencionar que su participación es de manera voluntaria.
- ❖ No somos parte de ningún grupo político, ni organización privada.
- ❖ La información que se recopile no será presentada con nombres ni apellidos, es anónima
- ❖ La investigación se realizará si usted acepta participar de manera voluntaria y para tal efecto deberá firmar este consentimiento.
- ❖ Queda a potestad suya si acepta que se grabe la entrevista.
- ❖ Al momento de participar usted en esta investigación no hay ningún tipo de riesgo y la información no será entregada a terceros, sino solo para fines académicos.

Yo, Margarita Jose Moreira declaro que he sido informada/o sobre el objetivo de esta investigación.

Acepto a participar ☒ Acepto que se grabe la entrevista/encuesta ☒ Acepto que se tomen fotos ☒

Pido que nuestros nombres no sean asociados con ningún tipo de publicación. Acepto que la actividad es voluntaria y que no tiene costo, ni recibiré ningún tipo de remuneración por la misma. Con este documento acepto participar en la investigación y entiendo que mi información será usada confidencialmente.

Firma Margarita Jose Moreira

Lugar y fecha: Manta/20/20/25

Anexo 4. Consentimiento informado de la ULEAM



Facultad de Ciencias Sociales,
Derecho y Bienestar
Carrera de Trabajo Social

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y BIENESTAR
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Estimado participante;

De antemano le agradezco por su atención. Este documento es una invitación para que participe en una investigación realizada por estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quienes se encuentran desarrollando su proceso de Titulación a través de Proyecto de Investigación con el tema "La Intervención del Trabajador Social en la Promoción del Bienestar Laboral en Empresas del Sector Público de la Ciudad de Manta, año 2025". Su participación es importante y los resultados servirán para generar conocimientos sobre las problemáticas actuales y de esta manera contribuir en su formación profesional como Trabajador Social.

Las encuestas o entrevistas se podrán realizar de manera on-line y/o presencial, sus respuestas son muy importantes y de gran aporte en la consecución de los propósitos de la investigación.

Antes de participar en la investigación usted necesita saber lo siguiente:

- ❖ Este estudio fue evaluado y aprobado por el profesional Responsable del Proceso de Titulación de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- ❖ Es importante mencionar que su participación es de manera voluntaria.
- ❖ No somos parte de ningún grupo político, ni organización privada.
- ❖ La información que se recopile no será presentada con nombres ni apellidos, es anónima
- ❖ La investigación se realizará si usted acepta participar de manera voluntaria y para tal efecto deberá firmar este consentimiento.
- ❖ Queda a potestad suya si acepta que se grabe la entrevista.
- ❖ Al momento de participar usted en esta investigación no hay ningún tipo de riesgo y la información no será entregada a terceros, sino solo para fines académicos.

Yo, Aide Elena Bravo Leon declaro que he sido informada/o sobre el objetivo de esta investigación.

Acepto a participar ☒ Acepto que se grabe la entrevista/encuesta ☐ Acepto que se tomen fotos ☒

Pido que nuestros nombres no sean asociados con ningún tipo de publicación. Acepto que la actividad es voluntaria y que no tiene costo, ni recibiré ningún tipo de remuneración por la misma. Con este documento acepto participar en la investigación y entiendo que mi información será usada confidencialmente.

Firma

Lugar y fecha:

Manta 28/10/2025