UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Tema:

"Redes de apoyo y el desempeño laboral en los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís."

Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de licenciada de Trabajo Social

Autor:

Andrea Fernanda Ponce Barriga

TUTOR:

Mgtr. Silvia Jovanna Altamirano Altamirano

Ambato-Ecuador

2026

APROBACION DEL TUTOR

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación titulado "**REDES DE APOYO Y EL DESEMPENO LABORAL EN LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO MISAEL ACOSTA SOLIS"** de la Srta. **ANDREA FERNANDA PONCE BARRIGA,** portador de la C.C. 0923804256, egresado de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, certificado la autenticidad y culminación del trabajo mencionado, mismo reúne los requisitos para ser sometido a evaluación por parte del tribunal que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe para su respectivo estudio y calificación.

Ambato, 11 de diciembre de 2025

Lcda. Mgtr. Silvia J. Altamirano A.

C.I. 1801817394

Tutora Proyecto de Investigación

AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACION

Las opiniones, ideas y comentarios expresados son de exclusiva responsabilidad del autor, a excepción de las citas bibliográficas. Deja constancia que este informe es el resultado de una investigación exhaustiva realizada por la responsable de indagaciones, con el tema "**REDES DE APOYO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO MISAEL ACOSTA SOLIS",** cuyos resultados, revisión bibliográfica y de campo permitieron llegar a las conclusiones y recomendaciones presentadas en el escrito.

Ambato, 11 de diciembre de 2025

Andrea Fernanda Ponce Barriga

C.C. 0923804256

AUTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación según las normas de la institución.

Cedo los derechos patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la producción de estas tesis, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 11 de diciembre de 2025



Andrea Fernanda Ponce Barriga

C.C. 0923804256

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre **"REDES DE APOYO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO MISAEL ACOSTA SOLÍS",** presentado por la Srta. Andrea Fernanda Ponce Barriga, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, ……. 2026

Para constancia firman:

Presidente del Tribunal

Miembro del Tribunal

Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

Con el corazón lleno de gratitud y emoción, dedico este logro, la culminación de mi trabajo de tesis, a Dios, mi guía eterno, quien en su infinita bondad me ha dado la vida, la salud y la fortaleza para seguir adelante.

A ti, mamá, **Fanny Barriga,** este triunfo lleva tu nombre grabado en cada paso de este proceso. Eres mi más grande ejemplo de valentía, entrega y amor incondicional. Gracias por enseñarme a no rendirme, por tus abrazos que reconfortan, por tu fe inquebrantable en mí, incluso en los días más difíciles. Esta tesis también es tuya, porque detrás de cada logro está tu amor, tu sacrificio y tu incansable apoyo.

A mi abuelita **Noemí Cazco**, gracias por ser luz en mi vida, por tus palabras de aliento y tu cariño incondicional. Tu presencia ha sido fundamental y tu apoyo constante me ha motivado a no dejar de soñar.

A cada uno de ustedes, con todo mi amor, dedico este trabajo como muestra de lo que se puede alcanzar cuando se camina con fe y amor.

Andrea Ponce

AGRADECIMIENTOS

A Dios, fuente infinita de sabiduría, fortaleza y amor, gracias por ser mi guía constante.

A mi tutora, **Mgtr. Silvia Altamirano,** gracias por su paciencia, dedicación y compromiso. Su orientación, sus valiosos consejos y el tiempo que me brindó no solo enriquecieron este trabajo, sino también mi crecimiento personal y profesional.

A los docentes que formaron parte de mi formación, gracias por su entrega y preocupación genuina por mi proceso, aun cuando fue más extenso de lo esperado. Hoy, gracias a su guía, puedo cerrar este ciclo con gratitud.

A mi enamorado, **Johnny Ojeda**, gracias por llegar a mi vida en este momento y ser un nuevo pilar.

A mis amigos **Kevin, Carina, Bryan, José, Viviana** y tantos otros que han estado a mi lado, gracias por su lealtad, por cuidarme y acompañarme en mis peores momentos. Ustedes han sido abrigo en la tormenta, alegría en los días grises y un apoyo incondicional.

A todos quienes, de una u otra forma, han sido parte de este camino, les extiendo mi más sincero agradecimiento. Cada palabra, cada gesto y cada presencia han contribuido a que hoy pueda decir: **lo logré.**

Andrea Ponce

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

APROBACION DEL TUTOR ii
AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACION iii
DERECHOS DE AUTOR iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTOS vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO viii
ÍNDICE GENERAL DE TABLA xii
ÍNDICE GENERAL DE GRÁFICO xiii
RESUMEN EJECUTIVO xiv
ABSTRACT xv
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO 1
Antecedentes investigativos 1
Situación problemática 1
Problema Científico 4
Delimitación del problema 4
Investigaciones previas 5
Estructura de las Redes de Apoyo 6
Estructura según el Origen Organizacional 6
Estructura según la Naturaleza de los Lazos 7
Definición y tipos de redes de apoyo 7
Tipología de las Redes de Apoyo 8
Importancia de las redes de apoyo en el ámbito laboral. 9
Componentes de las redes de apoyo: emocional, instrumental e informativo 9
Relaciones interpersonales y su frecuencia en el entorno organizacional 10
Teorías Fundamentales del Apoyo Social en el Trabajo 10
Teoría de Amortiguación Social 10
Teoría de la Integración Social 10
Teoría del Capital Social (Organizacional) 11
Impacto del apoyo percibido en la estabilidad del trabajador 11
Concepto y características del desempeño laboral 12

Naturaleza Multidimensional del Desempeño 13
Teorías Clásicas del Desempeño Laboral 13
Factores que influyen en el rendimiento del personal administrativo 14
Indicadores de productividad y cumplimiento de tareas 14
Motivación y compromiso en el entorno laboral 15
Desarrollo Teórico 15
Relaciones 15
Frecuencia de interacción 16
Calidad de los vínculos 16
Respaldo 16
Percepción de ayuda 16
Acceso al apoyo 17
Emocional 17
Confianza compartida 17
Apoyo afectivo 17
Instrumental 18
Ayuda práctica 18
Informativo 18
Sugerencias útiles 18
Orientación laboral 19
Bienestar 19
Satisfacción personal 19
Equilibrio emocional 19
Motivación 20
Compromiso laboral 20
Iniciativa personal 20
Estrés 21
Carga emocional 21
Presión percibida 21
Desempeño 21
Productividad diaria 22
Cumplimiento de tareas 22
Entorno 22

Clima laboral 22
Apoyo institucional 23
Funciones 23
Ejecución correcta 23
Adaptación a tareas 24
Responsabilidades 24
Nivel de compromiso 24
Toma de decisiones 25
Productividad 25
Cantidad de entregas 26
Tiempo de ejecución 26
Calidad del trabajo 27
Precisión de resultados 27
Cumplimiento de estándares 27
Puntualidad 28
Asistencia diaria 28
Entrega oportuna 29
Cumplimiento de tareas 29
Finalización de actividades 29
Seguimiento de instrucciones 30
Factores individuales 30
Habilidades personales 30
Actitud profesional 31
Entorno organizacional 31
Recursos disponibles 32
Logro de objetivos 32
Recursos disponibles 32
Clima institucional 33
Objetivos 34
Objetivos generales 34
Objetivos específicos 34
CAPITULO II. METODOLOGÍA 35
Materiales 35

Métodos 37
Enfoque 37
Niveles 38
Nivel descriptivo 38
Nivel correlacional 38
Métodos 39
Método Analítico – Sintético 39
Método histórico-crítico 39
Método deductivo 39
Método de medición 39
Población 40
Muestra 40
CAPÍTULO III.- RESULTADO Y DISCUSIÓN 42
Análisis y discusión de resultados 42
Descripción de datos sociodemográficos 43
DISCUSIÓN 103
PROPUESTA 104
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 105
Conclusiones 105
Recomendaciones 106
BIBLIOGRAFÍA. 107
ANEXOS 113
Cuestionario 121

ÍNDICE GENERAL DE TABLA

Tabla 1 Baremos, variable independiente 36
Tabla 2 Baremos, variable dependiente 37
Tabla 3 Edad 43
Tabla 4 Género 43
Tabla 5 Estado Civil 44
Tabla 6 Nivel de instrucción 45
Tabla 7 Pregunta 1.- Mi supervisor me da la ayuda que necesito para hacer mi trabajo. 46
Tabla 8 Pregunta 2.- Mi supervisor me presta atención y está interesado en mis sentimientos 47
Tabla 9 Pregunta 3.- Mi supervisor me anima a hablar sobre los problemas laborales que tengo. 49
Tabla 10 Pregunta 4 Mis compañeros de trabajo me dan la ayuda que necesito para hacer mi trabajo. 50
Tabla 11 Pregunta 5.- Puedo confiar en mis compañeros de trabajo. 52
Tabla 12 Pregunta 6 Mis compañeros de trabajo se preocupan por mí como persona. 53
Tabla 13 Pregunta 7 Mis compañeros de trabajo me alientan a hablar sobre mis problemas laborales. 55
Tabla 14 Pregunta 8 Mi familia realmente trata de ayudarme. 57
Tabla 15 Pregunta 9.- Recibo la ayuda emocional y apoyo que necesito de mi familia. 58
Tabla 16 Pregunta 10.- Puedo hablar de mis problemas con mi familia. 60
Tabla 17 Pregunta 11.- Mi familia está dispuesta a ayudarme a tomar decisiones. 62
Tabla 18 Pregunta 12.- Mis amigos realmente tratan de ayudarme. 63
Tabla 19 Pregunta 13.- Puedo contar con mis amigos cuando las cosas van mal. 65
Tabla 20 Pregunta 14.- Tengo amigos con quienes puedo compartir mis alegrías y tristezas. 66
Tabla 21 Pregunta 15 Puedo hablar de mis problemas con mis amigos 68
Tabla 22 Pregunta 16.- Hay una persona especial que está cerca de mí cuando la necesito. 69
Tabla 23 Pregunta 17 Hay una persona especial con quien puedo compartir mis alegrías y tristezas. 71
Tabla 24 Pregunta 18.- Tengo una persona especial que es una fuente real de consuelo para mí. 73
Tabla 25 Pregunta 1.- Fui capaz de planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo. 75
Tabla 26 Pregunta 2.- Tuve en mente el resultado de trabajo que necesitaba lograr. 76
Tabla 27 Pregunta 3.- Fui capaz de establecer prioridades de trabajo. 78
Tabla 28 Pregunta 4.- Fui capaz de realizar mi trabajo de manera eficiente. 79
Tabla 29 Pregunta 5.- Gestioné bien mi tiempo. 81
Tabla 30 Pregunta 6.- Me tomé tiempo para ayudar a un compañero de trabajo. 82
Tabla 31 Pregunta 7.- Mantuve una actitud positiva sobre mi trabajo. 84
Tabla 32 Pregunta 8.- Hice un esfuerzo extra para realizar tareas adicionales. 85
Tabla 33 Pregunta 9.- Busqué formas de mejorar mis habilidades laborales. 87
Tabla 34 Pregunta 10.- Me ofrecí como voluntario para tomar tareas de trabajo desafiantes. 88
Tabla 35 Pregunta 11.- Hice sugerencias para mejorar la calidad del trabajo. 90
Tabla 36 Pregunta 12.- Hice un esfuerzo para cooperar con otros. 91
Tabla 37 Pregunta 13.- Me mantuve al día con las nuevas tecnologías. 93
Tabla 38 Pregunta 14 Me tomé pausas más largas de lo necesario (o empecé tarde/terminé temprano sin permiso). 94
Tabla 39 Pregunta 15.- Fui grosero con mis compañeros o clientes. 96
Tabla 40 Pregunta 16.- Hice mi trabajo con menos esfuerzo de lo que debería. 97
Tabla 41 Pregunta 17.- Hablé negativamente sobre la organización o los compañeros. 99

ÍNDICE GENERAL DE GRÁFICO

Gráfico 1 Pregunta 1.- Mi supervisor me da la ayuda que necesito para hacer mi trabajo. 46
Gráfico 2 Pregunta 2.- Mi supervisor me presta atención y está interesado en mis sentimientos 48
Gráfico 3 Pregunta 3.- Mi supervisor me anima a hablar sobre los problemas laborales que tengo. ... 49
Gráfico 4 Pregunta 4 Mis compañeros de trabajo me dan la ayuda que necesito para hacer mi trabajo. 51
Gráfico 5 Pregunta 5.- Puedo confiar en mis compañeros de trabajo. 52
Gráfico 6 Pregunta 6 Mis compañeros de trabajo se preocupan por mí como persona. 54
Gráfico 7 Pregunta 7 Mis compañeros de trabajo me alientan a hablar sobre mis problemas laborales. 55
Gráfico 8 Pregunta 8 Mi familia realmente trata de ayudarme. 57
Gráfico 9 Pregunta 9.- Recibo la ayuda emocional y apoyo que necesito de mi familia. 59
Gráfico 10 60
Gráfico 11 Pregunta 11.- Mi familia está dispuesta a ayudarme a tomar decisiones. 62
Gráfico 12 Pregunta 12.- Mis amigos realmente tratan de ayudarme. 64
Gráfico 13 Pregunta 13.- Puedo contar con mis amigos cuando las cosas van mal. 65
Gráfico 14 Pregunta 14.- Tengo amigos con quienes puedo compartir mis alegrías y tristezas. 67
Gráfico 15 68
Gráfico 16 Pregunta 16.- Hay una persona especial que está cerca de mí cuando la necesito. 69
Gráfico 17 Pregunta 17 Hay una persona especial con quien puedo compartir mis alegrías y tristezas. 71
Gráfico 18 Pregunta 18.- Tengo una persona especial que es una fuente real de consuelo para mí. ... 73
Gráfico 19 Pregunta 1.- Fui capaz de planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo. 75
Gráfico 20 Pregunta 2.- Tuve en mente el resultado de trabajo que necesitaba lograr. 77
Gráfico 21 Pregunta 3.- Fui capaz de establecer prioridades de trabajo. 78
Gráfico 22 Pregunta 4.- Fui capaz de realizar mi trabajo de manera eficiente. 80
Gráfico 23 Pregunta 5.- Gestioné bien mi tiempo. 81
Gráfico 24 Pregunta 6.- Me tomé tiempo para ayudar a un compañero de trabajo. 83
Gráfico 25 Pregunta 7.- Mantuve una actitud positiva sobre mi trabajo. 84
Gráfico 26 Pregunta 8.- Hice un esfuerzo extra para realizar tareas adicionales. 86
Gráfico 27 Pregunta 9.- Busqué formas de mejorar mis habilidades laborales. 87
Gráfico 28 Pregunta 10.- Me ofrecí como voluntario para tomar tareas de trabajo desafiantes. 89
Gráfico 29 Pregunta 11.- Hice sugerencias para mejorar la calidad del trabajo. 90
Gráfico 30 Pregunta 12.- Hice un esfuerzo para cooperar con otros. 92
Gráfico 31 Pregunta 13.- Me mantuve al día con las nuevas tecnologías. 93
Gráfico 32 Pregunta 14 Me tomé pausas más largas de lo necesario (o empecé tarde/terminé temprano sin permiso). 95
Gráfico 33 Pregunta 15.- Fui grosero con mis compañeros o clientes. 96
Gráfico 34 Pregunta 16.- Hice mi trabajo con menos esfuerzo de lo que debería. 98
Gráfico 35 Pregunta 17.- Hablé negativamente sobre la organización o los compañeros. 99
Gráfico 36 Pregunta 18.- Usé el tiempo de trabajo para asuntos personales. 101
Gráfico 37 Árbol de problemas. 113
Gráfico 38 Constelación de ideas: variable independiente. 114
Gráfico 39 Constelación de ideas: Variable dependiente. 115
Gráfico 40 Operacionalización de variables, variable independiente: redes de apoyo 116

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se centró en analizar la relación entre las redes de apoyo y el desempeño laboral en los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís (ISTMAS). El estudio se orientó a identificar el impacto de estas redes en la eficiencia y el bienestar del personal. Metodológicamente, se adoptó un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y correlacional. La recolección de datos se efectuó mediante una encuesta estructurada con un muestreo censal aplicado a la totalidad de los 35 empleados administrativos de la institución. Los principales resultados obtenidos revelaron un marcado contraste entre la solidez de las redes de apoyo informales (familia y amigos) y la inconsistencia de las redes formales (supervisión y compañeros). Las redes informales se percibieron como fuentes altamente efectivas de consuelo, confidencia y apoyo decisional. Por otro lado, aunque el desempeño laboral general fue alto en planificación y gestión del tiempo, se identificaron vulnerabilidades en la capacidad de establecer prioridades y la eficiencia sostenida. Se concluyó que la fortaleza del apoyo extralaboral actuó como un amortiguador psicosocial, manteniendo el compromiso y la actitud positiva del personal. Sin embargo, la insuficiencia y polarización del apoyo formal del supervisor influyó negativamente en la capacidad de los empleados para optimizar la priorización y mantener una eficiencia constante en sus tareas. Finalmente, se recomendó implementar un programa de capacitación para el personal supervisor enfocado en el liderazgo de apoyo y la clarificación de prioridades, con el fin de transformar la red formal en una fuente de soporte consistente y elevar la calidad del desempeño institucional.

Palabras clave: Redes de apoyo, desempeño laboral, gestión del tiempo, apoyo institucional, enfoque cuantitativo, trabajo social organizacional.

ABSTRACT

This research focused on analyzing the relationship between support networks and job performance among the administrative staff of the Misael Acosta Solís Higher Technological Institute (ISTMAS). The study aimed to identify the impact of these networks on the efficiency and well-being of the personnel. Methodologically, a quantitative approach was adopted, utilizing descriptive and correlational levels of investigation. Data collection was carried out through a structured survey using a census sampling method, applied to all 35 administrative employees of the institution. The main results obtained revealed a marked contrast between the solidity of the informal support networks (family and friends) and the inconsistency of the formal networks (supervision and colleagues). Informal networks were perceived as highly effective sources of consolation, confidence, and decisional support. Conversely, although overall job performance was high in planning and time management, vulnerabilities were identified in the ability to establish priorities and sustained efficiency. The study concluded that the strength of the extra-work support acted as a psychosocial buffer, maintaining the personnel's intrinsic motivation and positive attitude. However, the insufficiency and polarization of the supervisor's formal support negatively influenced the employees' ability to optimize prioritization and maintain constant efficiency in their tasks. Finally, it was recommended to implement a training program for supervisory personnel focused on supportive leadership and priority clarification, aiming to transform the formal network into a consistent source of support and elevate the quality of institutional performance.

Keywords: Support networks, job performance, formal support, informal support, task prioritization, quantitative approach, organizational social work.

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

Antecedentes investigativos

Situación problemática

Las redes de apoyo social se han consolidado como un pilar fundamental en la estructura organizacional, dadas sus implicaciones en el bienestar emocional y el desempeño laboral de los empleados. Estudios a nivel global demuestran que el acceso a este tipo de relaciones aumenta la productividad y reduce el estrés (House , Umberson, & Landis, 1988)**.** No obstante, en América Latina, la falta de vínculos efectivos en el entorno laboral sigue siendo un desafío, lo que genera un impacto negativo en la eficiencia y satisfacción de los trabajadores.

Además, en un estudio realizado por (Gallup, 2002) reveló que el 40% de los empleados en 160 países consideró que contar con redes de apoyo en el lugar de trabajo incrementó su compromiso organizacional y su desempeño. Asimismo, investigaciones recientes mostraron que organizaciones que promovieron el desarrollo de redes de apoyo social lo cual se explica teóricamente a partir del Modelo de Demandas y Recursos Laborales propuesto por (Bakker A. B & Demerouti, E., 2007) quienes señalan que el acceso a recursos como el apoyo social mejora el compromiso y reduce la rotación.

En nivel latinoamericano, se observó una dinámica similar, pero también se identificaron desafíos particulares relacionados con contextos laborales y socioeconómicos específicos. Un informe de la (Organización Internacional del Trabajo (OIT) , 2021) señaló que, en 2021, solo el 35% de los trabajadores en la región tenía acceso a redes de apoyo formales en sus organizaciones, lo que impactó negativamente su productividad y niveles de bienestar.

A nivel nacional, este panorama se reflejó en los empleados administrativos del sector educativo, quienes enfrentaron múltiples desafíos relacionados con el acceso a redes de apoyo. Según el (Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), 2020) el 47% de los trabajadores administrativos del sector público reportó niveles altos de estrés laboral, atribuibles en gran medida a la falta de vínculos de apoyo efectivos en sus entornos de trabajo. Este problema

afectó significativamente su desempeño, manifestándose en retrasos en la ejecución de tareas, disminución en la calidad del servicio y un aumento en el ausentismo laboral.

Esta situación es visible en el sector administrativo educativo en Ecuador, donde las exigencias laborales contrastan con una escasa promoción de las redes sociales en el trabajo. (Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), 2020) **.**

En nivel local, específicamente del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís, los empleados administrativos experimentaron situaciones similares, enfrentando cargas laborales elevadas y limitada interacción con redes de apoyo tanto formales como informales. Este escenario evidenció la necesidad de investigar cómo estas redes influían en su desempeño laboral y, a su vez, identificar estrategias para fortalecer estas interacciones y promover un entorno de trabajo más productivo y saludable.

El propósito del estudio es analizar la relación entre redes de apoyo y desempeño laboral en los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís. Con un enfoque cuantitativo, se empleará una metodología basada en encuestas estructuradas que permitirán medir las percepciones y resultados asociados a estas variables. Como conclusión, se espera generar evidencia que contribuya al diseño de estrategias organizacionales que fomenten un entorno laboral más inclusivo y eficiente.

La importancia de esta investigación radica en la generación de evidencia empírica que contribuirá a optimizar las prácticas organizacionales y promover un entorno laboral más colaborativo y eficiente. Además de beneficiar directamente a los empleados administrativos del instituto, este estudio proporciona herramientas para la implementación de estrategias que fortalezcan los vínculos de apoyo social. Esto no solo impactará positivamente en la calidad del trabajo realizado, sino también en la salud ocupacional y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, el proyecto representa una aportación relevante para el campo del Trabajo Social, ampliando el conocimiento sobre la interacción entre dinámicas laborales y redes de soporte en contextos educativos. La relevancia académica y social del estudio refuerza su pertinencia, destacando la necesidad de fomentar políticas inclusivas y sostenibles que reconozcan el valor de las relaciones interpersonales en los espacios laborales.

El presente proyecto de investigación sobre “Redes de apoyo y el desempeño laboral en los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís” resulta factible tanto en términos técnicos como prácticos debido a la disponibilidad de recursos, el acceso a la población objeto de estudio y la relevancia académica y social del tema. La factibilidad técnica radica en la posibilidad de aplicar instrumentos de recolección de datos, como encuestas o entrevistas, que permitirán explorar las percepciones y experiencias de los empleados administrativos en relación con las redes de apoyo en su entorno laboral. Además, se cuenta con un marco teórico sólido que respalda la importancia de las redes de apoyo, proporcionando fundamentos para el análisis y la contextualización de los resultados obtenidos.

En cuanto a los beneficiarios**,** el impacto del proyecto es amplio y multifacético. En primer lugar, los empleados administrativos del instituto serán los principales beneficiarios, ya que el estudio proporcionará un diagnóstico detallado sobre el estado de sus redes de apoyo y su relación con el desempeño laboral. La institución también se beneficiará al obtener información relevante que podrá ser empleada para optimizar sus prácticas organizacionales y aumentar la eficiencia de sus procesos administrativos. Este diagnóstico podrá ser utilizado para implementar estrategias que fortalezcan las redes de apoyo en el entorno laboral, mejorando así las condiciones laborales y el bienestar de los empleados.

Problema Científico

¿Cómo inciden las redes de apoyo formales e informales en el desempeño laboral de los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís?

Delimitación del problema

- **Línea de investigación:** Exclusión e Integración Social.
- **Campo:** Socio
- **Área:** Laboral
- **Aspectos:** Redes de apoyo y desempeño laboral.
- **Delimitación temporal:** La investigación se realizará en el periodo agosto – diciembre 2025**.**
- **Delimitación espacial:** La investigación se desarrollará en la provincia de Chimborazo; cantón: Riobamba; lugar: Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís.
- **Unidades de observación:** Los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís.

Investigaciones previas

Las redes de apoyo han sido objeto de estudio en diversas disciplinas debido a su impacto en el bienestar individual y colectivo. Como ya se ha demostrado (Peña, 2001) destacó que las redes sociales, entendidas como estructuras de interacción entre individuos, juegan un papel crucial en la satisfacción laboral y en la capacidad de los empleados para enfrentar desafíos en el entorno laboral. En su análisis, se identificó que las redes sociales contribuyen a la cohesión grupal y al fortalecimiento de la resiliencia, aspectos esenciales para el desempeño laboral efectivo.

Por otro lado, (Ríos, 2015) abordó la relevancia de las redes sociales en el trabajo social, enfatizando su papel en la construcción de tejido social y en la generación de alternativas para el desarrollo. Según su investigación, las redes sociales permiten a los empleados administrativos acceder a recursos emocionales y materiales que mejoran su desempeño y satisfacción en el trabajo. Este estudio subrayó que la calidad de las redes de apoyo está directamente relacionada con la percepción de estabilidad y compromiso organizacional. (Aranda Beltrán, C. & Pando Moreno, M. Á. , 2013) realizaron un análisis sobre el impacto de las redes de apoyo en la salud ocupacional, señalando que estas redes no solo tienen un efecto protector sobre la salud física y mental, sino que también influyen en la productividad laboral. En su investigación, se evidenció que los empleados con redes de apoyo sólidas reportaron niveles más altos de satisfacción laboral y menor incidencia de estrés, lo que repercute positivamente en su desempeño.

El desempeño laboral ha sido ampliamente estudiado en el ámbito académico por su influencia en la productividad organizacional y el bienestar de los empleados. Según (López, R. & García, M., 2018)**,** el desempeño laboral se conceptualizó como la capacidad de los individuos para cumplir con los objetivos asignados en su entorno profesional, destacando factores como la motivación, el compromiso y las habilidades técnicas como determinantes clave. Este estudio reveló que el 72% de los empleados con altos niveles de compromiso alcanzaban metas superiores a las esperadas por sus organizaciones, lo que subrayaba la relación positiva entre el desempeño y el clima laboral.

Por su parte, (Martínez M. L., 2016) abordó la relevancia de las competencias emocionales en el desempeño laboral, estableciendo que la inteligencia emocional favorece la adaptabilidad de los trabajadores frente a situaciones de estrés y cambios en el entorno laboral. Este análisis incluyó cifras que indicaban que el 65% de los empleados con habilidades emocionales

desarrolladas reportaban menor agotamiento laboral y mayor productividad en comparación con sus pares. La investigación concluyó que el manejo emocional constituye un recurso estratégico para mejorar el desempeño en contextos administrativos.

Asimismo, (Pérez, J. A & Gómez, L. M. , 2015) analizaron el impacto de las políticas organizacionales en el desempeño laboral, destacando la importancia de los programas de desarrollo profesional y la formación continua. En su estudio, se evidenció que las instituciones educativas que implementaban estas estrategias lograban incrementar la eficiencia operativa en un 28% y reducir la rotación de personal en un 15%. Este enfoque resaltaba la necesidad de diseñar políticas que fomenten el crecimiento profesional de los empleados administrativos.

Estructura de las Redes de Apoyo

La estructura de las redes se refiere a la morfología y composición de los lazos que las componen, siendo un factor crucial que determina la cantidad y calidad de los recursos disponibles (Lin, 2001). En el entorno organizacional, la estructura se puede analizar bajo dos ópticas principales: según su origen dentro de la organización y según la naturaleza de sus lazos.

Estructura según el Origen Organizacional

En el ámbito de los empleados administrativos, es vital distinguir las fuentes de apoyo según su inserción en la jerarquía y el diseño organizaciones (Pérez, M & Torres, 2021):

- Redes Formales (Organizacionales): Son aquellas establecidas por la propia institución y se derivan de la estructura jerárquica o funcional. Incluyen los sistemas de apoyo oficialmente diseñados, tales como los programas de tutoría o mentoring formal, los departamentos de bienestar social, las líneas directas de supervisión (el jefe inmediato) o los sistemas de capacitación y coaching institucional. Su principal función es proveer apoyo instrumental e informativo relacionado con los objetivos de la tarea y los procedimientos (Vargas, 2020).

- Redes Informales (Socio-Personales): Surgen de las interacciones espontáneas y lazos de amistad o afinidad entre colegas y compañeros de trabajo, sin estar definidas por organigramas. Estas redes se construyen sobre la confianza y la reciprocidad y son la principal fuente de apoyo emocional (González &

Restrepo, 2010). Su existencia es crucial para la integración social y el desarrollo de conductas de ciudadanía organizacional.

Estructura según la Naturaleza de los Lazos

Además del origen, la estructura de la red puede describirse según la fuerza y el rol de sus miembros:

- Lazos Fuertes: Se caracterizan por la intimidad, la frecuencia de contacto y la multidimensionalidad del apoyo (comparten información personal y laboral). En el contexto laboral, suelen ser colegas cercanos o miembros del mismo equipo. Son esenciales para el apoyo emocional y la contención en momentos de crisis (Granovetter, 1973) .
- Lazos Débiles: Se definen por una menor intimidad y frecuencia, pero son cruciales para el acceso a información novedosa y recursos externos (Granovetter, 1973); (Lin, 2001). En una institución, pueden ser colegas de otros departamentos, excompañeros o contactos externos que proveen apoyo informativo y estratégico, siendo vitales para la resolución de problemas complejos y la innovación en las tareas administrativas.

Definición y tipos de redes de apoyo

Las redes de apoyo social se definen como el conjunto de relaciones interpersonales que proporcionan asistencia emocional, instrumental e informativa a los individuos, facilitando su adaptación y bienestar en diversos contextos. Estas redes pueden clasificarse en formales e informales. Las redes formales incluyen instituciones y organizaciones estructuradas, como servicios de salud, educativos o laborales, que ofrecen apoyo sistemático. Por otro lado, las redes informales comprenden vínculos personales, como familiares, amigos y vecinos, que brindan soporte cotidiano y emocional. Según Acción contra el Hambre (2021) las redes de apoyo social son autónomas y actúan según sus propios criterios, adaptándose a las necesidades de cada caso. Gracias a sus características, son capaces de generar rápidamente respuestas y soluciones a diversas situaciones.

En el contexto ecuatoriano, las redes de apoyo han sido fundamentales para la integración y protección de personas en situación de vulnerabilidad. Por ejemplo, (ACNUR., 2023) destaca cómo estas redes, compuestas por vecinos, familiares, miembros de la comunidad y colegas de trabajo, facilitan la protección e integración de personas refugiadas en Ecuador.

Tipología de las Redes de Apoyo

En la investigación organizacional, la clasificación de las redes de apoyo se consideraba esencial para comprender la funcionalidad específica de cada vínculo y su impacto diferencial en el desempeño laboral. Se distinguieron principalmente dos categorías estructurales que operaban simultáneamente en la vida del personal administrativo: las redes formales y las redes informales (Pérez, M & Torres, 2021).

a) Redes Formales (Organizacionales)

Las redes formales se definían como aquellos sistemas de apoyo que fueron establecidos, planificados y sancionados por la estructura y los procedimientos de la institución (Pérez, M & Torres, 2021). Su existencia y operación se encontraban tipificadas en los reglamentos internos, las descripciones de puesto o los planes estratégicos de la dirección.

Origen y Propósito:

Estas redes nacían de la necesidad de la organización de mantener la eficiencia operativa y asegurar la calidad del talento humano. Se enfocaron primariamente en la provisión de apoyo instrumental e informativo, pues buscaban estandarizar la ejecución de las tareas y facilitar el aprendizaje de nuevos procedimientos (Vargas, 2020).

b) Redes Informales (Socio-Personales)

Las redes informales se entendían como el conjunto de lazos espontáneos, personales y no jerárquicos que se establecían entre los empleados administrativos a partir de la proximidad física, la afinidad o los intereses comunes (González & Restrepo, 2010). Estas redes se desarrollaban de manera orgánica y su mantenimiento dependía de la confianza y la reciprocidad mutua.

Fuentes Típicas:

El componente principal fue el colegaje o los pares (compañeros del mismo nivel o equipo de trabajo). También incluían las amistades laborales dentro y fuera del departamento. Los lazos informales generaban un capital social basado en la confianza que facilitaba la colaboración rápida y flexible entre los administrativos, siendo vitales para el desempeño contextual (Fernández, 2020) .

Importancia de las redes de apoyo en el ámbito laboral.

En el entorno laboral, las redes de apoyo desempeñan un papel crucial en la promoción del bienestar y la productividad de los empleados. Estas redes facilitan la comunicación, fomentan la colaboración y proporcionan un sentido de pertenencia, lo que contribuye a reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral. Según la investigación de la (Universidad Técnica de Machala. , 2020) la presencia de redes de apoyo efectivas en el trabajo está asociada con una mayor motivación y compromiso por parte de los empleados, lo que, a su vez, mejora el desempeño organizacional.

Además, las redes de apoyo en el ámbito laboral pueden ser determinantes en situaciones de crisis o cambios organizacionales, ya que proporcionan un sistema de contención y adaptación para los empleados. La existencia de estas redes permite a los trabajadores enfrentar desafíos laborales con mayor resiliencia y eficacia.

Componentes de las redes de apoyo: emocional, instrumental e informativo

Las redes de apoyo se componen de tres elementos fundamentales:

- **Apoyo emocional:** Incluye expresiones de empatía, cariño y comprensión, que ayudan a los individuos a enfrentar situaciones estresantes y a mantener una salud mental positiva. Este tipo de apoyo es esencial para el bienestar psicológico de los empleados y para la creación de un ambiente laboral saludable.

- **Apoyo instrumental:** Consiste en la provisión de recursos tangibles o servicios, como ayuda en tareas específicas, asistencia financiera o logística, que facilitan la realización de actividades diarias. Este apoyo es crucial para que los empleados puedan cumplir con sus responsabilidades laborales de manera eficiente

- **Apoyo informativo:** Se refiere a la oferta de consejos, orientación y conocimientos que permiten a las personas tomar decisiones informadas y resolver problemas. Este componente es vital para el desarrollo profesional y la adaptación a cambios dentro de la organización.

Según (Alvarado, P. & Cumbe, J., 2023) estos componentes interactúan para proporcionar un soporte integral, adaptándose a las necesidades específicas de los individuos en diferentes contextos.

Relaciones interpersonales y su frecuencia en el entorno organizacional

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son esenciales para la creación de un ambiente de trabajo saludable y productivo. La frecuencia y calidad de estas interacciones influyen directamente en la cohesión del equipo, la comunicación efectiva y la resolución de conflictos. Un estudio realizado en el Instituto Juan Mejía Baca en Chiclayo evidenció que una alta frecuencia de relaciones interpersonales positivas está correlacionada con un mejor clima organizacional y una mayor satisfacción laboral.

En el contexto ecuatoriano, (Calderón Solano, 2020) analizó la incidencia de los estilos de liderazgo en las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa Hersaga Cía. Ltda., encontrando que un liderazgo adecuado favorece relaciones interpersonales positivas, lo que a su vez mejora el ambiente laboral y la productividad.

Teorías Fundamentales del Apoyo Social en el Trabajo

La influencia de las redes de apoyo sobre el bienestar y el desempeño laboral no fue un concepto intuitivo; más bien, se fundamentó en modelos teóricos sólidos que explicaron los mecanismos psicológicos y sociales subyacentes. Para la investigación, se consideraron tres grandes cuerpos teóricos que explicaron cómo y por qué el apoyo social se convertía en un recurso organizacional valioso.

Teoría de Amortiguación Social

Esta teoría fue una de las bases conceptuales más influyentes para vincular el apoyo social con la salud ocupacional y el desempeño (Caplan G. , 1974). Postuló que el apoyo social no ejercía necesariamente un efecto positivo constante, sino que actuaba como un "colchón" o mecanismo moderador que atenuaba o reducía el impacto negativo de los eventos estresantes sobre el individuo.

Teoría de la Integración Social

También conocida como el Efecto Directo del apoyo social, esta perspectiva, con raíces en la sociología clásica de Durkheim (1897/1951), se diferenciaba de la Teoría de Amortiguación al sugerir que la pertenencia a una red activa y densa proporcionaba beneficios para el individuo de forma constante, independientemente de la presencia de estresores.

- Mecanismo de Acción

- Relevancia para el Desempeño

Teoría del Capital Social (Organizacional)

Si bien la Teoría del Capital Social tuvo una aplicación más amplia, resultó altamente pertinente para conceptualizar el valor funcional de las redes en términos de recursos y acceso (Bourdieu, 1986); (Putnam, 2000)

Definición: El capital social se definió como la suma de los recursos, reales o virtuales, que acumuló un individuo o grupo por poseer una red duradera de relaciones de conocimiento y reconocimiento mutuos. En esencia, los lazos sociales son recursos (Lin, 2001)

Mecanismo de Acción: Esta teoría explicó cómo las redes de apoyo (formales e informales) funcionaron como canales de transferencia de recursos estratégicos. El capital social estructural (lazos) y el capital social cognitivo (confianza, normas de reciprocidad) facilitaron la coordinación y el acceso al apoyo informativo (Fernández, 2020).

Relevancia para el Desempeño: Fue fundamental para entender el impacto en la eficiencia de la tarea. Un empleado con alto capital social accedía más rápidamente a información clave o a la colaboración instrumental necesaria para resolver problemas complejos sin recurrir a largos procedimientos burocráticos. De esta manera, las redes de apoyo funcionaron como un multiplicador de recursos, optimizando la productividad y la capacidad de respuesta del personal administrativo ante las demandas operativas.

Impacto del apoyo percibido en la estabilidad del trabajador

La percepción de contar con una red de apoyo sólida influye significativamente en la estabilidad emocional y laboral de los empleados. Cuando los trabajadores sienten que tienen respaldo por parte de sus colegas y superiores, experimentan una mayor seguridad y compromiso con la organización. Esta percepción de apoyo reduce la rotación de personal y mejora la retención del talento, aspectos fundamentales para el éxito organizacional. (González Cerón, M. E & Mejía Marín, D. A. , 2024) destacan que las dimensiones del clima laboral que más influyen en los niveles de estrés incluyen la responsabilidad y el apoyo institucional, subrayando la importancia de un respaldo organizacional adecuado para el bienestar de los empleados.

Asimismo, la estabilidad laboral percibida está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral y el desempeño. Cuando los empleados sienten que su trabajo es valorado y que cuentan con el apoyo necesario, es más probable que se comprometan con los objetivos organizacionales y contribuyan activamente al éxito de la empresa.

Concepto y características del desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere al conjunto de comportamientos y acciones que los empleados realizan en el entorno organizacional para cumplir con los objetivos establecidos. Este concepto abarca no solo la ejecución de tareas asignadas, sino también la calidad, eficiencia y eficacia con las que se llevan a cabo dichas actividades. Según (Bizneo HR., 2022), el desempeño laboral implica la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización, considerando tanto sus competencias profesionales como sus habilidades interpersonales. Por lo tanto, el desempeño laboral es un indicador clave para evaluar la contribución individual al éxito organizacional.

Como la variable dependiente central de la investigación, se consideró un constructo fundamental en la psicología organizacional y la gestión del talento humano. Se definió como la medida en que un empleado cumplió con los requerimientos de su puesto de trabajo, demostrando la eficacia, eficiencia y calidad con la que ejecutó las actividades y responsabilidades asignadas (Chiavenato, 2002) . El desempeño laboral se entendió no solo como el resultado final (la productividad), sino como el conjunto de conductas y acciones que contribuyeron directa o indirectamente al logro de los objetivos organizacionales (Koontz, 2013) .

Entre las características fundamentales del desempeño laboral se encuentran la puntualidad, responsabilidad, adaptabilidad, proactividad y capacidad para trabajar en equipo. Estas cualidades permiten a los empleados enfrentar los desafíos laborales de manera efectiva y contribuir al logro de los objetivos institucionales. Además, el desempeño laboral está influenciado por factores individuales, como la motivación y las habilidades, así como por factores organizacionales, como el clima laboral y el estilo de liderazgo.

Naturaleza Multidimensional del Desempeño

La literatura especializada enfatizó que el desempeño no fue una variable unidimensional (visión simplista enfocada solo en la producción), sino un concepto multidimensional que abarcó diversas categorías de conductas en el lugar de trabajo (Borman & Motowidlo, 1993) . Para el análisis del personal administrativo, se consideraron dos dimensiones clave que interactuaban y eran susceptibles de ser influenciadas por las redes de apoyo: el Desempeño de Tarea y el Desempeño Contextual.

- Desempeño de Tarea

El Desempeño de Tarea se refería a las actividades y comportamientos que contribuyeron directamente a la producción de bienes o servicios y que formaron parte de la descripción formal y técnica del puesto de trabajo (Koontz, 2013) .

- Desempeño Contextual o Conductas de Ciudadanía Organizacional (CCO)

El Desempeño Contextual se definía como aquellas conductas voluntarias que, si bien no formaban parte de la descripción formal del puesto ni estaban directamente relacionadas con la tarea técnica, contribuyeron al mantenimiento y mejoramiento del ambiente social y psicológico de la organización (Organ, 1988) . Estas conductas se denominaron también Conductas de Ciudadanía Organizacional (CCO).

Teorías Clásicas del Desempeño Laboral

Dado que el desempeño laboral se consideraba el resultado de la motivación y las condiciones contextuales en que el individuo operaba, las teorías motivacionales clave resultaron fundamentales para establecer un marco de influencia indirecta desde las redes de apoyo. Se destacaron principalmente la Teoría de la Expectativa y la Teoría de la Equidad, ambas enfocadas en cómo el empleado percibía y valoraba su esfuerzo y las recompensas asociadas.

- Teoría de la Expectativa

La Teoría de la Expectativa, desarrollada por (Vroom, 1964), fue un marco clave para entender la dirección del esfuerzo y la motivación que, en última instancia, se traducía en desempeño. La teoría postuló que la fuerza de la motivación para realizar una acción o tarea (el esfuerzo) se determinó por un cálculo racional que involucró tres variables interdependientes: Expectativa, Instrumentalidad y Valencia.

- Teoría de la Equidad

La Teoría de la Equidad, propuesta por (Adams, 1965), se centró en la percepción de justicia y equilibrio que el empleado mantenía en el entorno laboral. Esta teoría postuló que los individuos se motivaban a mantener un estado de equidad, lo cual se lograba cuando la relación entre sus Aportaciones (esfuerzo, tiempo, experiencia, habilidades) y sus Resultados (salario, reconocimiento, satisfacción) era percibida como proporcional en comparación con la relación Aportaciones/Resultados de otros empleados relevantes (referentes).

Factores que influyen en el rendimiento del personal administrativo

El rendimiento del personal administrativo está determinado por una combinación de factores individuales y organizacionales. Entre los factores individuales se destacan la motivación, la formación y las habilidades técnicas y sociales. Por otro lado, los factores organizacionales incluyen el clima laboral, la comunicación interna, el estilo de liderazgo y las oportunidades de desarrollo profesional.

Según (Cursalab, 2024)**,** la comunicación efectiva es un factor crucial para lograr un buen rendimiento dentro de una empresa. Las organizaciones que fomentan una comunicación abierta y fluida en todas las direcciones promueven la felicidad y el rendimiento óptimo de sus colaboradores.

A nivel nacional, se realizó un estudio realizado por la Universidad Técnica del Norte identificó que la motivación laboral tiene una afectación significativa en el rendimiento del personal administrativo, especialmente en relación con la carga laboral y las condiciones de trabajo. Este estudio resalta la importancia de implementar estrategias que promuevan la motivación y el bienestar de los empleados para mejorar su desempeño.

Indicadores de productividad y cumplimiento de tareas

La productividad y el cumplimiento de tareas son indicadores clave para evaluar el desempeño laboral. La productividad se refiere a la cantidad de trabajo que se completa por unidad de tiempo, mientras que el cumplimiento de tareas implica la ejecución oportuna y eficiente de las actividades asignadas.

Según (Lapzo., 2023) para medir la productividad es necesario establecer metas claras y objetivas para los colaboradores y comparar los resultados con las expectativas. Además, se

pueden utilizar indicadores como la cantidad de proyectos completados, la calidad del trabajo realizado y la eficiencia en el uso de los recursos.

El cumplimiento de tareas también puede evaluarse mediante indicadores como la puntualidad en la entrega de trabajos, la adherencia a los procedimientos establecidos y la capacidad para cumplir con los estándares de calidad. Estos indicadores permiten identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para optimizar el rendimiento de los empleados.

Motivación y compromiso en el entorno laboral

La motivación y el compromiso son factores fundamentales que influyen en el desempeño laboral. La motivación se refiere al impulso interno que lleva a los empleados a actuar y esforzarse por alcanzar metas, mientras que el compromiso implica la conexión emocional y la dedicación hacia la organización.

Según (LHH., 2024)**,** la motivación de los empleados es fundamental para alcanzar el éxito de una empresa, ya que influye en el nivel de innovación, compromiso y energía que la fuerza laboral aporta a su puesto todos los días. Mantener y mejorar la motivación de los empleados puede resultar problemático para las organizaciones, por lo que deben trabajar para encontrar formas de mantener altos los niveles de motivación de su personal.

Además, la motivación y el compromiso están estrechamente relacionados con el reconocimiento que se recibe. La valoración es uno de los factores clave que da sentido al trabajo y refuerza el compromiso, favoreciendo sentirse competente y, por lo tanto, la motivación. Uno de los cometidos del personal directivo consiste en poner en marcha todos los medios posibles para reconocer de forma apropiada a los colaboradores como personas y como equipos.

Desarrollo Teórico

Relaciones

Las relaciones sociales constituyen un componente esencial en la construcción de redes de apoyo, ya que facilitan la interacción y el intercambio de recursos emocionales, informativos y prácticos. Según (Vargas Sepúlveda, M, Pinzón Carrillo, J. L, & Vargas Machado, R. A., 2025) el establecimiento de relaciones sólidas y significativas es fundamental para el bienestar emocional y la adaptación a diversas situaciones de la vida cotidiana. Estas relaciones permiten

a los individuos sentirse conectados y respaldados, lo que contribuye a una mayor resiliencia frente a los desafíos personales y profesionales.

Frecuencia de interacción

La frecuencia de interacción se refiere al número de contactos o encuentros que una persona mantiene con los miembros de su red social en un período determinado. Este indicador es crucial para evaluar la disponibilidad y accesibilidad del apoyo social, ya que interacciones más frecuentes pueden facilitar una respuesta más rápida y efectiva ante necesidades o crisis. De acuerdo con (Vargas Sepúlveda, M, Pinzón Carrillo, J. L, & Vargas Machado, R. A., 2025) una alta frecuencia de interacción está asociada con una mayor percepción de apoyo y bienestar emocional, lo que puede influir positivamente en el desempeño laboral y la satisfacción personal.

Calidad de los vínculos

La calidad de los vínculos evalúa la percepción subjetiva de la persona sobre la utilidad, confianza y satisfacción derivadas de sus relaciones. No todas las relaciones frecuentes son necesariamente positivas; la calidad del vínculo determina si una relación contribuye al bienestar del individuo o, por el contrario, genera estrés o conflicto. Según (Vargas Sepúlveda, M, Pinzón Carrillo, J. L, & Vargas Machado, R. A., 2025), "relaciones de alta calidad se caracterizan por la empatía, el respeto mutuo y el apoyo constante, elementos que fortalecen la red de apoyo y promueven un entorno laboral más saludable y productivo."

Respaldo

El respaldo social se refiere al conjunto de recursos tangibles e intangibles proporcionados por la red social de un individuo, que contribuyen a su bienestar emocional y funcional. Según (González-Núñez, L & Gutiérrez Rodríguez, A, 2025) que "el respaldo social es esencial para el bienestar físico, espiritual y emocional, especialmente en contextos de vulnerabilidad." Este respaldo puede manifestarse a través de redes formales e informales, siendo vital para la inclusión y el bienestar de las personas en diversas etapas de la vida.

Percepción de ayuda

La percepción de ayuda se refiere a la evaluación subjetiva que realiza un individuo sobre la disponibilidad y eficacia del apoyo que puede recibir de su entorno social. De acuerdo con

(Solis Baltazara, R & Quispe Mamani, J. , 2022) que “una alta percepción de apoyo social está asociada con una menor propensión a conductas de riesgo, como la adicción a las redes sociales, evidenciando la importancia de cómo las personas interpretan y valoran el apoyo recibido.”

Acceso al apoyo

El acceso al apoyo implica la capacidad real y efectiva de un individuo para obtener asistencia o recursos de su red social cuando los necesita. (González-Núñez, L & Gutiérrez Rodríguez, A, 2025) “destacan que, aunque las redes de apoyo estén presentes, es fundamental que las personas puedan acceder a ellas de manera oportuna y adecuada para que el respaldo sea efectivo.” Esto es especialmente relevante en contextos donde las barreras sociales o estructurales pueden limitar dicho acceso.

Emocional

El componente emocional de las redes de apoyo social es fundamental para el bienestar psicológico de los individuos. Este tipo de apoyo incluye expresiones de afecto, empatía y comprensión, que son esenciales para enfrentar situaciones de estrés y promover la salud mental. Según (García Cueva, M. & López Palomar, J. E., 2025) “el apoyo emocional se manifiesta a través de la preocupación, la empatía y el reconocimiento de roles, contribuyendo significativamente a la estabilidad emocional de las personas.”

Confianza compartida

La confianza compartida se refiere a la percepción de seguridad y fiabilidad en las relaciones interpersonales dentro de la red de apoyo. Este indicador es crucial, ya que una alta confianza permite a los individuos expresar sus emociones y preocupaciones sin temor al juicio o la traición. De acuerdo con (García Cueva, M. & López Palomar, J. E., 2025) la confianza en las redes sociales de apoyo es un componente esencial que facilita la comunicación abierta y el fortalecimiento de los lazos emocionales.

Apoyo afectivo

El apoyo afectivo implica la provisión de amor, cariño y comprensión por parte de los miembros de la red de apoyo. Este tipo de apoyo es vital para el bienestar emocional, ya que proporciona un sentido de pertenencia y aceptación. (García Cueva, M. & López Palomar, J.

E., 2025) destacan que el apoyo afectivo se caracteriza por actitudes positivas, comprensión y estímulo, elementos que son fundamentales para la salud mental y la resiliencia emocional.

Instrumental

El apoyo instrumental se refiere a la asistencia tangible que una persona recibe de su red social, incluyendo ayuda práctica, económica o material, que contribuye a satisfacer necesidades básicas y afrontar situaciones cotidianas. Este tipo de apoyo es esencial para el bienestar y la calidad de vida, ya que proporciona los medios necesarios para enfrentar desafíos diarios. Según (Salazar-C, R., Martínez, F, & Bravo, L. , 2025) "el apoyo instrumental comprende las provisiones reales y percibidas aportadas por la comunidad, redes sociales y amigos íntimos, siendo crucial para preservar la salud física y mental, al funcionar como amortiguador ante factores estresantes."

Ayuda práctica

La ayuda práctica implica la asistencia directa en tareas o actividades cotidianas, como el cuidado personal, el acompañamiento a citas médicas o la realización de gestiones administrativas. Este tipo de apoyo facilita la autonomía y reduce la carga de estrés en situaciones de necesidad. De acuerdo con (Salazar-C, R., Martínez, F, & Bravo, L. , 2025) "la ayuda práctica es una manifestación concreta del apoyo instrumental, que permite a los individuos afrontar de manera efectiva las demandas del entorno."

Informativo

El apoyo informativo se refiere a la provisión de consejos, información y orientación que ayudan a las personas a comprender y enfrentar situaciones específicas. Este tipo de apoyo es esencial para la toma de decisiones y la resolución de problemas en diversos contextos, incluido el laboral. Según él (Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, 2020) las redes de apoyo social ofrecen guía cognitiva y de consejos que permiten entender o recordar una situación, facilitando así la adaptación y el bienestar de los individuos.

Sugerencias útiles

Las sugerencias útiles comprenden recomendaciones prácticas y consejos proporcionados por miembros de la red de apoyo, que pueden ser aplicados para mejorar el desempeño laboral y personal. Estas sugerencias son valiosas para enfrentar desafíos y optimizar procesos en el

entorno de trabajo. De acuerdo con (Bernard, M. & Fernández, L. , 2019) que el apoyo informativo incluye orientación, consejos y sugerencias útiles que contribuyen significativamente al bienestar y la eficiencia en el ámbito laboral.

Orientación laboral

La orientación laboral implica el asesoramiento y la información proporcionados para facilitar la inserción y el desarrollo profesional de los individuos. Este tipo de apoyo es crucial para mejorar la empleabilidad y la adaptación a las demandas del mercado laboral. El (Servicio Público de Ocupación de Catalunya, 2020) señala que las acciones de orientación laboral, como los itinerarios de búsqueda de empleo y el acercamiento al mercado laboral, son fundamentales para promover la inserción profesional y el desarrollo de competencias laborales.

Bienestar

El bienestar emocional se define como un estado en el que la persona puede gestionar sus emociones, mantener relaciones interpersonales saludables y enfrentar las exigencias cotidianas de manera eficaz. Este concepto tiene una implicación directa en la vida laboral, pues influye en la motivación, la productividad y la interacción social. Según (Galindo-Domínguez, H. & López-Aguado, L. , 2025) el bienestar emocional no solo promueve una actitud positiva, sino que es una condición necesaria para un desempeño eficaz en ambientes organizacionales exigentes.

Satisfacción personal

La satisfacción personal se refiere al grado en que un individuo se siente pleno y conforme con sus logros, decisiones y calidad de vida en general. En el contexto laboral, esta satisfacción se relaciona con el cumplimiento de metas, el reconocimiento y el sentido de propósito. De acuerdo con (Nava Gómez, M, Brito Ortiz, M., González Torres, A., Juárez García, R., & Juárez García, R., 2025) el apoyo social percibido en el entorno profesional se asocia con niveles más altos de satisfacción laboral y personal, lo que actúa como un factor protector frente al estrés.

Equilibrio emocional

El equilibrio emocional consiste en la capacidad de una persona para regular sus emociones, adaptarse a situaciones adversas y mantener un estado psicológico estable. Este equilibrio

permite un mejor afrontamiento del estrés y una convivencia laboral más armoniosa. Según el (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú, 2025) que las estrategias institucionales enfocadas en la promoción del bienestar emocional fortalecen la salud mental de los trabajadores, generando un ambiente laboral más saludable y una mejora en el rendimiento organizacional.

Motivación

La motivación laboral se refiere al conjunto de factores internos y externos que impulsan a los empleados a actuar de manera proactiva y persistente en la consecución de los objetivos organizacionales. Según (Rodríguez, L, Pérez, M, & Castillo, R, 2020) una adecuada motivación en el entorno laboral está directamente relacionada con la productividad, la creatividad y la lealtad de los colaboradores. Además, los trabajadores motivados tienden a mostrar una menor tasa de rotación y una mayor disposición a permanecer en la empresa a largo plazo.

Compromiso laboral

El compromiso laboral se define como el grado de conexión emocional y dedicación que un empleado siente hacia su trabajo y la organización. Este compromiso se traduce en una mayor implicación en las tareas, una actitud positiva y un deseo de contribuir al éxito de la empresa. De acuerdo con (Pumble, 2025) que el 88% de los empleados comprometidos disfrutan de su trabajo, y el 50% prospera en su vida personal y profesional. Además, los empleados comprometidos tienen cinco veces más probabilidades de sentirse respetados en su trabajo que sus compañeros desconectados.

Iniciativa personal

La iniciativa personal se refiere a la disposición de los empleados para asumir responsabilidades adicionales, proponer mejoras y actuar de manera autónoma sin necesidad de supervisión constante. Este comportamiento proactivo es esencial para la innovación y la adaptabilidad en entornos laborales dinámicos. Según (Bakker, A. B & Demerouti, E. , 2008) los recursos laborales, como el apoyo social y las oportunidades de desarrollo, están asociados positivamente con el compromiso laboral, lo que a su vez influye en el nivel de iniciativa personal y, en consecuencia, en la innovación dentro de la organización.

Estrés

El estrés laboral se define como una respuesta física y emocional adversa que ocurre cuando las demandas del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Esta situación puede afectar negativamente tanto la salud del empleado como el rendimiento de la organización. Según la (Organización Internacional del Trabajo (OIT) , 2021) ,el estrés laboral es una de las principales causas de enfermedades ocupacionales, afectando la salud mental y física de los trabajadores.

Carga emocional

La carga emocional se refiere al esfuerzo psicológico que implica gestionar las emociones propias y las de los demás en el entorno laboral. Este esfuerzo es especialmente relevante en profesiones que requieren interacción constante con personas, como la atención al cliente, la educación y la salud. Según (Hochschild, 2003 (Obra original publicada en 1983)) que el trabajo emocional implica la supresión o modificación de las emociones para mostrar una actitud adecuada en el entorno laboral, lo que puede llevar al agotamiento emocional y al síndrome de burnout.

Presión percibida

La presión percibida se refiere a la sensación subjetiva de estar constantemente exigido o sobrecargado en el trabajo. Esta percepción puede surgir de altas demandas laborales, plazos ajustados o falta de recursos. Según la (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. , 2024) que, para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, casi la mitad de los trabajadores están expuestos a sobrecarga de trabajo o presión, lo que incrementa el riesgo de estrés laboral y sus consecuencias asociadas.

Desempeño

El desempeño laboral se refiere a las acciones y comportamientos observables de los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos organizacionales. Según (Chiavenato, 2002) el desempeño es una apreciación sistemática del rendimiento de cada persona en su cargo y del potencial de desarrollo futuro. Este concepto implica no solo la ejecución eficiente de las tareas asignadas, sino también la contribución al ambiente organizacional y la adaptación a las normas y valores de la empresa.

Productividad diaria

La productividad diaria se entiende como la eficiencia con la que un trabajador completa sus tareas y proyectos en un período determinado. Es decir, la capacidad para realizar el trabajo de manera efectiva en un tiempo razonable. Este indicador es fundamental para evaluar el rendimiento individual y colectivo dentro de una organización. La productividad diaria se ve influenciada por factores como la gestión del tiempo, la claridad en los objetivos y la disponibilidad de recursos adecuados.

Cumplimiento de tareas

El cumplimiento de tareas se refiere al grado en que los empleados completan las actividades asignadas de acuerdo con los estándares establecidos por la organización. Este indicador evalúa la responsabilidad, la puntualidad y la calidad del trabajo realizado. De acuerdo a (Universidad Técnica de Ambato., 2019) que el alto nivel de cumplimiento de tareas es indicativo de compromiso y eficiencia por parte del trabajador, y contribuye directamente al logro de los objetivos organizacionales.

Entorno

El entorno laboral se refiere al conjunto de condiciones físicas, sociales y organizacionales en las que los empleados desempeñan sus funciones. Este entorno influye significativamente en la motivación, satisfacción y productividad de los trabajadores. Según (Crespo, A. & Serrano, M, 2022), que el clima organizacional tiene un impacto directo en la efectividad de los procesos de gestión educativa, siendo esencial para el desarrollo de una cultura organizacional positiva.

Clima laboral

El clima laboral se define como la percepción que tienen los empleados sobre su ambiente de trabajo, incluyendo aspectos como la comunicación, las relaciones interpersonales y las condiciones físicas del entorno. Un clima laboral positivo fomenta la colaboración, la comunicación eficaz y el apoyo mutuo, motivando y comprometiendo a los empleados. De acuerdo con (González Cerón, M. E & Mejía Marín, D. A. , 2024), mejorar el clima laboral podría ser una estrategia efectiva para reducir el estrés de los docentes y mejorar su bienestar, especialmente en las dimensiones mental y emocional, contribuyendo así a un ambiente educativo más saludable y productivo.

Apoyo institucional

El apoyo institucional se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre el respaldo y los recursos que la organización les proporciona para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Este apoyo incluye aspectos como la disponibilidad de recursos, la capacitación y el reconocimiento. Según (González Cerón, M. E & Mejía Marín, D. A. , 2024), las dimensiones del clima laboral que más influyen en los niveles de estrés incluyen la responsabilidad y el apoyo institucional, destacando la importancia de un respaldo organizacional adecuado para el bienestar de los empleados.

Funciones

En el ámbito organizacional, la dimensión "Funciones" se refiere al conjunto de tareas y responsabilidades asignadas a un empleado dentro de una estructura laboral específica. Estas funciones son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos institucionales y requieren de una ejecución eficiente y adaptativa por parte del personal.

Según el (Ministerio de Educación del Ecuador, 2016) las adaptaciones curriculares y funcionales son necesarias para garantizar la inclusión y permanencia dentro del sistema educativo, lo cual implica una correcta ejecución de las funciones asignadas. Estas adaptaciones permiten que los empleados ajusten sus tareas a las necesidades específicas del entorno laboral, promoviendo así una mayor eficacia en el desempeño de sus funciones.

Ejecución correcta

La ejecución correcta de las funciones asignadas implica que el empleado realiza sus tareas de acuerdo con los estándares establecidos por la organización, cumpliendo con los objetivos y metas propuestas. Esta ejecución requiere de competencias técnicas, habilidades prácticas y una comprensión clara de las responsabilidades del puesto.

De acuerdo con él (Ministerio de Educación del Ecuador, 2016) una correcta elaboración y aplicación de las adaptaciones curriculares logra el objetivo de inserción escolar y forma alumnos con las mismas capacidades y al mismo nivel que el resto de los estudiantes. Este principio puede extrapolarse al ámbito laboral, donde la correcta ejecución de funciones es esencial para la integración y eficacia del personal en sus respectivos roles

Adaptación a tareas

La adaptación a tareas se refiere a la capacidad del empleado para ajustar sus métodos de trabajo y estrategias en respuesta a cambios en el entorno laboral, nuevas tecnologías o modificaciones en las políticas organizacionales. Esta adaptabilidad es crucial para mantener la eficiencia y eficacia en el desempeño de las funciones asignadas.

El (Ministerio de Educación del Ecuador, 2016) destaca la importancia de las adaptaciones curriculares para garantizar la inclusión y permanencia dentro del sistema educativo. Estas adaptaciones requieren que los docentes y, por analogía, los empleados, ajusten sus prácticas y enfoques para satisfacer las demandas cambiantes del entorno, lo que refleja la necesidad de una constante adaptación a las tareas asignadas.

Responsabilidades

En el ámbito organizacional, la dimensión "Responsabilidades" se refiere al conjunto de obligaciones y deberes asignados a los empleados, los cuales deben ser cumplidos de manera eficiente y ética para alcanzar los objetivos institucionales. La asunción de responsabilidades implica no solo la ejecución de tareas específicas, sino también la disposición para enfrentar desafíos y tomar decisiones que contribuyan al bienestar y desarrollo de la organización.

Según (Fayol, 1916), la responsabilidad es una de las funciones primarias de la administración, y está intrínsecamente ligada a la autoridad. El autor sostiene que la autoridad y la responsabilidad deben ir de la mano para garantizar una gestión eficaz y el cumplimiento de las funciones asignadas.

Nivel de compromiso

El nivel de compromiso se refiere al grado en que los empleados se identifican con la organización y se esfuerzan por alcanzar sus objetivos. Un alto nivel de compromiso se traduce en una mayor productividad, menor rotación de personal y un ambiente laboral positivo. (Hernández & Castro, L., 2015) destacan que la responsabilidad social interna de las empresas puede impactar significativamente el compromiso organizacional de los trabajadores. Las prácticas de responsabilidad social que promueven el bienestar y desarrollo de los empleados fomentan un sentido de pertenencia y lealtad hacia la organización.

Además, un estudio exploratorio realizado en empresas de América Latina encontró que los trabajadores jóvenes y mujeres presentan niveles de compromiso laboral superiores al

promedio regional, lo que sugiere que las prácticas organizacionales inclusivas y responsables pueden fortalecer el compromiso de los empleados. (Mehech, J, Jiménez, A, & Pizarro, M. , 2021)

Toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso fundamental en el cumplimiento de las responsabilidades laborales. Implica la capacidad de analizar situaciones, evaluar alternativas y seleccionar la opción más adecuada para alcanzar los objetivos organizacionales.

En el contexto latinoamericano, (Aguilar Valenzuela, 2022) propone la metodología "hazlo sencillo", que enfatiza la importancia de asumir la responsabilidad personal y activa en la toma de decisiones. Esta metodología busca empoderar a los empleados para que se conviertan en agentes de cambio dentro de sus organizaciones, promoviendo una cultura de responsabilidad y proactividad.

Productividad

La productividad es un concepto fundamental en el ámbito laboral y organizacional, ya que mide la eficiencia con la que se utilizan los recursos para generar bienes o servicios. En términos generales, se refiere a la relación entre los resultados obtenidos y los recursos empleados para alcanzarlos. Una alta productividad indica un uso eficiente de los recursos, mientras que una baja productividad puede señalar ineficiencias en los procesos o en la gestión de los recursos humanos y materiales.

Según la (Organización Internacional del Trabajo (OIT) , 2021), la productividad laboral se define como la cantidad de bienes y servicios producidos por cada persona empleada en un período determinado. Este indicador es esencial para evaluar el desempeño económico de un país y la eficiencia de su fuerza laboral.

En el contexto ecuatoriano, un estudio realizado por la Universidad Politécnica Salesiana destaca que la productividad laboral es una medida de la eficiencia con la que se utilizan los recursos humanos en el proceso productivo. Este estudio enfatiza la importancia de establecer indicadores de productividad que permitan evaluar y mejorar la eficiencia en las organizaciones. (Universidad Politécnica Salesiana., 2023)

Cantidad de entregas

La cantidad de entregas se refiere al número de productos o servicios completados y entregados por un empleado o equipo en un período específico. Este indicador permite evaluar la capacidad de producción y la eficiencia operativa de una organización.

Según el estudio de la (Universidad Politécnica Salesiana., 2023), establecer indicadores de productividad en áreas específicas, como el empaque, permite a las organizaciones medir los procesos desde distintos puntos de vista y determinar problemáticas que afectan la eficiencia. La cantidad de entregas es uno de estos indicadores clave, ya que refleja directamente el rendimiento de los equipos de trabajo.

Además, la (Organización Internacional del Trabajo (OIT) , 2021) señala que la productividad laboral por trabajador es un indicador importante que se calcula dividiendo el Producto Interno Bruto (PIB) entre la cantidad de personas empleadas en una economía. Este indicador permite apreciar la productividad generada por cada trabajador y se distingue de otros como el PIB per cápita, que busca dimensionar el estándar de vida de un país.

Tiempo de ejecución

El tiempo de ejecución se refiere al período que tarda un empleado o equipo en completar una tarea o proceso específico. Este indicador es crucial para evaluar la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta de una organización.

De acuerdo con el estudio de la (Universidad Politécnica Salesiana., 2023) la función de los indicadores de productividad dentro de las empresas es otorgar información sobre el comportamiento de los equipos de los distintos procesos. El análisis de los datos recopilados, como el tiempo de ejecución, permite a las organizaciones tomar decisiones para mejorar los procesos y establecer metas claras.

Asimismo, la (Organización Internacional del Trabajo (OIT) , 2021) destaca que la productividad laboral también suele medirse por hora trabajada, un indicador más recomendado para los países en desarrollo. Este enfoque permite una evaluación más precisa de la eficiencia, ya que considera el tiempo efectivamente utilizado en la producción de bienes y servicios.

Calidad del trabajo

La calidad del trabajo se refiere al grado en que las tareas realizadas por los empleados cumplen con los requisitos y expectativas establecidos por la organización, incluyendo la precisión, consistencia y satisfacción del cliente. Este concepto es fundamental para garantizar la eficiencia operativa y la competitividad en el entorno laboral.

Según la (Organización Internacional del Trabajo (OIT) , 2021),la calidad del trabajo implica no solo la cantidad de resultados producidos, sino también la calidad de estos, considerando aspectos como la precisión, la conformidad con los estándares y la satisfacción del cliente.

Precisión de resultados

La precisión de resultados se refiere a la exactitud y consistencia con la que se ejecutan las tareas asignadas, minimizando errores y garantizando la conformidad con los requisitos establecidos. Este indicador es esencial para evaluar la eficacia del desempeño laboral y la capacidad de los empleados para cumplir con las expectativas de calidad.

De acuerdo con la (Universidad del Bío-Bío. , 2023) la evaluación de competencias laborales mediante estándares específicos permite medir la precisión de los resultados obtenidos por los empleados, identificando áreas de mejora y fortaleciendo las capacidades individuales. Este enfoque contribuye a la mejora continua y al desarrollo profesional dentro de las organizaciones.

Cumplimiento de estándares

El cumplimiento de estándares implica que las tareas y procesos realizados por los empleados se ajustan a las normas y criterios establecidos por la organización o por entidades reguladoras. Este indicador es fundamental para asegurar la calidad del trabajo y la conformidad con las expectativas del cliente y los requisitos legales.

Según la norma ISO 9001:2015, el cumplimiento de estándares es un componente clave de los sistemas de gestión de la calidad, ya que establece los requisitos para garantizar que los productos y servicios cumplan consistentemente con las especificaciones y expectativas del cliente (Instituto Ecuatoriano de Normalización., 2015)

Además, la (Organización Internacional del Trabajo (OIT) , 2021) enfatiza la importancia de establecer y mantener estándares de calidad en el trabajo para promover la eficiencia, la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado laboral.

Puntualidad

La puntualidad es una cualidad esencial en el ámbito laboral, ya que refleja el compromiso y la responsabilidad de los empleados hacia sus funciones y la organización. Se manifiesta en la llegada oportuna al lugar de trabajo y en la entrega de tareas dentro de los plazos establecidos. La puntualidad no solo contribuye al buen funcionamiento de los procesos organizacionales, sino que también impacta positivamente en la productividad y en el clima laboral.

Asistencia diaria

La asistencia diaria se refiere a la presencia constante y regular del empleado en su puesto de trabajo, según lo estipulado por la jornada laboral. Este indicador permite evaluar el nivel de cumplimiento, compromiso y confiabilidad del trabajador. La falta de asistencia reiterada puede tener un impacto directo en la productividad del equipo, así como en la imagen profesional del colaborador.

En el contexto ecuatoriano, (Arregui, 2018) indica que el ausentismo laboral entendido como la ausencia injustificada o abandono del puesto de trabajo es una problemática común que afecta la continuidad de las operaciones y puede ser causal de despido según lo establece el Código de Trabajo del Ecuador. Este marco legal resalta la asistencia diaria como un criterio clave dentro del desempeño laboral, al vincularlo directamente con la estabilidad del contrato de trabajo. La asistencia diaria se refiere a la presencia constante y regular de los empleados en su lugar de trabajo durante los días laborables estipulados. Este indicador es fundamental para evaluar la fiabilidad y el compromiso del personal, ya que las ausencias frecuentes pueden afectar la continuidad de las operaciones y la moral del equipo.

El ausentismo laboral, definido como la ausencia o abandono del puesto de trabajo sin causa justificada, es una preocupación significativa para las organizaciones. El Código de Trabajo del Ecuador establece que "las faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa" son causales para la terminación del contrato laboral. Este marco legal subraya la importancia de la asistencia diaria como un componente esencial del desempeño laboral.

Entrega oportuna

La entrega oportuna hace referencia a la capacidad del trabajador para cumplir con la entrega de productos, servicios o informes en los plazos establecidos por la organización. Este aspecto influye en la planificación de procesos, el cumplimiento de metas y la satisfacción de los usuarios o clientes internos.

De acuerdo con (Psico-Smart., 2024) entre los indicadores fundamentales para medir la eficiencia individual se encuentran la finalización de tareas, la calidad del trabajo entregado y especialmente el cumplimiento de los plazos acordados. Así, la puntualidad en la entrega de tareas no solo refleja una buena gestión del tiempo por parte del empleado, sino también un sentido de responsabilidad con respecto al equipo de trabajo y la institución.

Cumplimiento de tareas

El cumplimiento de tareas se refiere a la capacidad de los empleados para ejecutar las actividades asignadas de manera eficiente, dentro de los plazos establecidos y conforme a las directrices organizacionales. Este aspecto es fundamental para el logro de los objetivos institucionales y la eficiencia operativa.

Según (Drucker, 1967), la efectividad de un ejecutivo se basa en la capacidad de realizar las tareas correctas de manera eficiente, lo que implica una adecuada gestión del tiempo y la priorización de actividades. Este enfoque destaca la importancia de la planificación y la ejecución disciplinada de las tareas asignadas.

Finalización de actividades

La finalización de actividades se refiere a la culminación efectiva de las tareas asignadas, cumpliendo con los estándares de calidad y dentro de los plazos establecidos. Este indicador es esencial para evaluar la productividad individual y colectiva en el entorno laboral.

Según (Schiavone, 2024), una gestión eficaz de las tareas implica planificar, priorizar y supervisar las actividades para garantizar su finalización eficiente. La implementación de estrategias de gestión del tiempo, como la técnica Pomodoro, puede mejorar la concentración y facilitar la culminación de las tareas asignadas.

En el ámbito organizacional, la finalización oportuna de las actividades contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la satisfacción de los clientes internos y

externos. La falta de cumplimiento en este aspecto puede generar retrasos en los procesos y afectar la reputación de la organización.

Seguimiento de instrucciones

El seguimiento de instrucciones implica la capacidad del empleado para comprender y ejecutar las directrices proporcionadas por sus superiores o por los manuales de procedimientos establecidos. Este indicador es crucial para garantizar la coherencia y la calidad en la ejecución de las tareas laborales. (Stagnaro, 2017) señala que los manuales de procedimientos son herramientas fundamentales para establecer una única forma de realizar una actividad y ejecutar cada tarea de acuerdo con las normas y políticas de una organización. El seguimiento adecuado de estas instrucciones permite mejorar la eficiencia y reducir los errores en los procesos laborales.

Además, la adherencia a las instrucciones establecidas facilita la capacitación de nuevos empleados y la estandarización de los procesos, lo que contribuye a la mejora continua y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Factores individuales

Los factores individuales son características personales que influyen en el comportamiento y desempeño de los empleados dentro de una organización. Estos factores incluyen aspectos como la personalidad, las habilidades, la motivación y las actitudes, los cuales afectan directamente la forma en que los individuos abordan sus tareas y se relacionan con su entorno laboral.

Según (Cursalab, 2024) los factores individuales, como la motivación y las habilidades personales, son determinantes clave en el desempeño laboral, ya que influyen en la capacidad de los empleados para concentrarse, completar tareas de manera eficiente y brindar un excelente servicio. La comprensión de estos factores es esencial para optimizar el rendimiento en el entorno laboral.

Habilidades personales

Las habilidades personales, también conocidas como habilidades blandas, son cualidades intangibles que influyen en la forma en que una persona actúa y completa sus tareas. Estas habilidades incluyen la comunicación efectiva, la empatía, la adaptabilidad (Indeed., 2024)

señala que las habilidades personales son esenciales en el entorno laboral, ya que afectan la ética de trabajo y la interacción con los demás. Estas habilidades no se aprenden a través de la educación formal, sino que se desarrollan a través de la práctica y el entorno social. Los empleadores a menudo buscan estas habilidades en los candidatos, ya que son fundamentales para el éxito en el trabajo.

En el contexto ecuatoriano, (Metroflor Ecuador, 2024) destaca que habilidades como la gestión del tiempo, la negociación y la escucha activa son cruciales para el éxito profesional. Estas habilidades permiten a los empleados administrar su energía de manera eficiente, resolver conflictos y comunicarse efectivamente con colegas y clientes.

Actitud profesional

La actitud profesional se refiere al comportamiento y la disposición que un empleado muestra en el entorno laboral. Incluye aspectos como la responsabilidad, la ética de trabajo, la proactividad y la disposición para aprender y adaptarse a nuevas situaciones**,** (Bizneo HR., 2022) afirma que las habilidades laborales, como la capacidad de adaptación, el trabajo en equipo y la creatividad, son altamente valoradas por las empresas, ya que contribuyen a un buen clima de trabajo y aumentan la productividad. Estas habilidades reflejan una actitud profesional positiva y son esenciales para el éxito en el entorno laboral.

Entorno organizacional

El entorno organizacional se refiere al conjunto de condiciones internas y externas que influyen en el funcionamiento de una organización. Estas condiciones incluyen factores como la estructura organizativa, los recursos disponibles, las políticas internas, la cultura organizacional y el clima laboral. Un entorno organizacional favorable es esencial para el logro de los objetivos institucionales y el bienestar de los empleados.

Según (Chiavenato, 2002), el entorno organizacional comprende el ambiente que existe entre los miembros de la organización, el cual está estrechamente relacionado con el grado de motivación de los empleados e indica específicamente las características motivacionales del entorno de la organización. Un entorno organizacional favorable satisface las necesidades personales y eleva la moral de los miembros, mientras que un entorno desfavorable impide la satisfacción de estas necesidades.

Recursos disponibles

Los recursos disponibles en una organización incluyen los elementos materiales, financieros, tecnológicos y humanos necesarios para llevar a cabo las actividades institucionales. La adecuada gestión y disponibilidad de estos recursos son fundamentales para el cumplimiento de las metas organizacionales y la eficiencia operativa.

La gestión escolar, por ejemplo, es una forma de organizar adecuadamente los recursos disponibles en los procesos que permiten lograr los resultados y el propósito institucional. Esto implica desarrollar el potencial del personal, coordinar y dirigir las labores, y garantizar la disponibilidad de la institución para enfrentar los desafíos de la labor institucional**.** (IGOBERNANZA, 2024)

Logro de objetivos

El logro de objetivos en una organización se refiere al grado en que se alcanzan las metas establecidas, lo cual es fundamental para evaluar la eficacia y eficiencia de las operaciones institucionales. Este logro depende de múltiples factores, entre ellos, la disponibilidad de recursos adecuados y un clima organizacional favorable.

Según (Guamán Llongo, L. G & Álvarez Baque, W, 2019) el dinamismo en los procesos y la flexibilidad en el comportamiento organizacional inciden directamente en el logro de resultados realistas, controlando la disponibilidad de recursos y estableciendo niveles alcanzables de complejidad en los objetivos institucionales. Además, la estabilidad emocional del personal y la priorización entre objetivos institucionales y personales son factores que dinamizan el aporte de los colaboradores en pos de resultados.

Recursos disponibles

Los recursos disponibles comprenden los elementos materiales, humanos, financieros y tecnológicos que una organización posee para llevar a cabo sus actividades. La adecuada gestión y disponibilidad de estos recursos son esenciales para el cumplimiento de los objetivos institucionales. (Guamán Llongo, L. G & Álvarez Baque, W, 2019) destacan que el dinamismo en los procesos organizacionales incide en el logro de resultados realistas, controlando la disponibilidad de recursos. Esto implica que una gestión eficiente de los recursos disponibles permite establecer objetivos alcanzables y mejorar el desempeño institucional.

Clima institucional

El clima institucional se refiere al conjunto de percepciones y actitudes que los miembros de una organización tienen sobre su entorno laboral. Un clima positivo favorece la motivación, el compromiso y la satisfacción de los empleados, lo cual impacta directamente en el logro de los objetivos organizacionales.

Según (Guamán Llongo, L. G & Álvarez Baque, W, 2019) el clima organizacional es una variable clave en el desempeño de una organización, ya que afecta todos los aspectos de la empresa. Un entorno laboral agradable, caracterizado por la estabilidad emocional y la flexibilidad, dinamiza el aporte de los colaboradores en pos de resultados.

Objetivos

Objetivos generales

Identificar el impacto de las redes de apoyo y el desempeño laboral en los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís.

Objetivos específicos

- Analizar los tipos de redes de apoyo formales e informales que existen en los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís.
- Evaluar el desempeño laboral en los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís.
- Determinar cómo las redes de apoyo influyen en el desempeño laboral en los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís.

CAPITULO II. METODOLOGÍA

Materiales

Para el desarrollo de la presente investigación, se utilizó como instrumento principal una encuesta estructurada, con enfoque cuantitativo, lo que permitió recopilar datos medibles y comparables sobre las variables en estudio. Según (Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P, 2021) la encuesta es una técnica eficaz dentro de los enfoques cuantitativos, ya que permite recolectar información estandarizada de un grupo amplio de personas, facilitando el análisis estadístico y la verificación de hipótesis.

Dado que el objetivo de la investigación fue analizar el cumplimiento de los objetivos específicos relacionados con la variable independiente (redes de apoyo) y la variable dependiente (desempeño laboral). El cuestionario compuesto se basa en el principio de autoinforme, donde el participante evalúa sus propias percepciones y conductas. Los ítems de los instrumentos están diseñados como afirmaciones directas que varían en su objetivo de medición, según la variable:

- Para las Redes de Apoyo de (Ventura-León & Caycho-Rodríguez, 2019) y (García-Perales, Sanjuán, & Magallares, 2002): Las afirmaciones buscan la percepción subjetiva del empleado respecto a la disponibilidad y calidad del apoyo que recibe de sus diferentes fuentes. La respuesta no se centra en la conducta del empleado, sino en su evaluación del entorno de apoyo. Esto incluye valorar el nivel de acuerdo o disponibilidad del apoyo tanto de las fuentes formales (supervisor y compañeros) como de las informales (familia, amigos y otras personas significativas).
- Para el Desempeño Laboral de (Ramos-Villagrasa, Estevan-Guillén, & Ramo, 2019): Las afirmaciones se centran en la frecuencia observable de las conductas del empleado durante un periodo específico (los últimos tres meses). El propósito es cuantificar la ejecución de tareas y las interacciones contextuales. Por ejemplo, los ítems solicitan al empleado valorar con qué regularidad realiza una acción (p. ej., "Fui capaz de planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo").

En ambos casos, la estructura de afirmaciones con opciones de respuesta escalares (tipo Likert) permite transformar percepciones complejas en datos cuantitativos susceptibles de análisis estadístico. Rendimiento Laboral (IWPQ): Los ítems están redactados para medir conductas específicas durante los últimos tres meses.

Para la medición de la Variable Independiente: Redes de Apoyo, se integraron ítems de la Escala de Apoyo Social en el Trabajo de (Caplan, Cobb, French, Harrison, & Pinneau, 1975) con su versión al español de (Ventura-León & Caycho-Rodríguez, 2019) y la Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS) (Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, & Schaufeli, 2013) con su versión al español de (Ventura-León & Caycho-Rodríguez, 2019) , instrumentos validados en el contexto latinoamericano. El constructo se abordó a través de las siguientes dimensiones:

- Apoyo Formal: Mide el soporte brindado por el Supervisor y los Compañeros de Trabajo (Apoyo Instrumental y Socioemocional).
- Apoyo Informal: Mide el soporte emocional y decisional proveniente de Familia, Amigos y Otras personas significativas.

Para la interpretación de las puntuaciones sumadas de la Escala de Redes de Apoyo, se estableció el siguiente baremo de tres niveles, permitiendo clasificar la percepción de soporte del personal administrativo:

Tabla 1 Baremos, variable independiente

Nivel de Percepción	Rango de Puntuación Total (0 a 108)	Interpretación
Bajo	0 – 36	Percepción de escaso o nulo apoyo formal/informal.
Moderado	37 – 72	Percepción de apoyo intermitente o suficiente solo en algunas áreas.
Alto	73 – 108	Percepción de apoyo sólido y consistente de las redes.

Nota: La tabla muestra el baremo de la primera independiente

La Variable Dependiente: Desempeño Laboral se evaluó utilizando el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ), en su versión adaptada (Ramos-Villagrasa, Estevan-Guillén, & Ramo, 2019). Este instrumento mide la autoeficacia y la conducta laboral a través de tres dimensiones principales:

- Desempeño en la Tarea: Evalúa la eficiencia y la calidad en la ejecución de las responsabilidades centrales del puesto.
- Desempeño Contextual: Mide la Conducta de Ciudadanía Organizacional (CCO), es decir, las acciones voluntarias que contribuyen al ambiente social y psicológico de la organización (ej. ayudar a compañeros, proactividad).

- Conducta Laboral Contraproducente (CLCP): Evalúa aquellas acciones que dañan a la organización o a los miembros, como el ausentismo injustificado o el bajo esfuerzo (ítems con codificación inversa).

Para la interpretación de las puntuaciones sumadas de la Escala de desempeño laboral, se estableció el siguiente baremo de tres niveles, permitiendo clasificar la percepción del desempeño laboral del personal administrativo:

Tabla 2 Baremos, variable dependiente

Nivel de Desempeño	Rango de Puntuación Total (0 a 72)	Interpretación
Bajo	0 – 24	Se percibe baja capacidad de cumplimiento y alta frecuencia de conductas contraproducentes.
Moderado	25 – 48	Se percibe una ejecución de tareas regular, con potencial de mejora en eficiencia.
Alto	49 – 72	Se percibe una alta eficiencia, proactividad y baja incidencia de conductas contraproducentes.

Nota: La tabla muestra el baremo de la variable dependiente

El instrumento final, compuesto por las variables sociodemográficas y los 38 ítems combinados de los instrumentos validados, fue digitalizado y aplicado mediante la plataforma Google Forms.

La aplicación se realizó a la totalidad de los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís (población y muestra censal), garantizando el anonimato de los participantes y la confidencialidad de la información. La elección de Google Forms permitió una recolección de datos eficiente, estandarizada y directa para su posterior procesamiento y análisis en el software estadístico SPSS.

Métodos

Enfoque

La presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo, dado que se orientó a medir y analizar la relación entre las redes de apoyo y el desempeño laboral mediante la recolección y el tratamiento de datos numéricos. Este enfoque permitió identificar patrones, establecer correlaciones y analizar variaciones significativas entre las variables estudiadas, basándose en procedimientos sistemáticos y objetivos.

A través del uso de instrumentos estructurados, como encuestas con escalas de medición, se recopiló información precisa sobre el grado de apoyo social percibido por los empleados y su vinculación con indicadores de desempeño en el entorno institucional. El análisis estadístico, mediante técnicas como frecuencias, medias y correlaciones, facilitó la comprensión cuantitativa del fenómeno, minimizando la subjetividad en la interpretación de los resultados.

Tal como lo plantearon (Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P, 2021) el enfoque cuantitativo se caracterizó por su orientación hacia la objetividad, el control de las variables y la posibilidad de generalizar hallazgos, siendo adecuado para explicar fenómenos sociales desde una perspectiva empírica y verificable.

Niveles

El nivel de investigación será descriptivo y correlacional. A nivel descriptivo, se caracterizarán las redes de apoyo y las percepciones sobre el desempeño laboral. A nivel correlacional, se estudiará cómo las redes de apoyo influyen en el desempeño de los empleados administrativos.

Nivel descriptivo

La investigación descriptiva se centra en caracterizar fenómenos, hechos o grupos, con el propósito de establecer sus propiedades, comportamientos y estructuras en un momento específico. Según (Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P, 2021) este tipo de investigación responde a preguntas como "¿cómo son?" y "¿dónde están?", proporcionando una visión detallada de las características esenciales de los elementos estudiados.

Nivel correlacional

La investigación correlacional busca analizar la relación entre dos o más variables, determinando el grado en que una variable está asociada con otra. Según lo que mencionan (Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P, 2021) explican que este enfoque no implica causalidad, pero permite identificar patrones y tendencias que pueden ser útiles para comprender fenómenos complejos en contextos específicos.

Métodos

Método Analítico – Sintético

La investigación se orientó mediante el método analítico–sintético, el cual permitió abordar el fenómeno en dos etapas complementarias. En primer lugar, se aplicó el análisis para descomponer el objeto de estudio en sus componentes esenciales, identificando causas, características y consecuencias de las redes de apoyo y su relación con el desempeño laboral. Esta fase permitió examinar detalladamente las variables implicadas y su comportamiento dentro del contexto institucional.

Posteriormente, a través del proceso de síntesis, se integraron los elementos previamente analizados, permitiendo una comprensión global del fenómeno. Esta reconstrucción facilitó el establecimiento de relaciones significativas entre las variables y el planteamiento de interpretaciones integradoras. Según (Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P, 2021) y (Tamayo y Tamayo, 2021),este método favorece un enfoque sistemático que transita de lo particular a lo general, posibilitando un análisis riguroso y completo del problema investigado.

Método histórico-crítico

El método histórico-crítico se enfoca en analizar fenómenos desde una perspectiva temporal, considerando su evolución y los factores históricos que los han influido. (Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P, 2021) señalan que este método es útil para comprender cómo los contextos históricos y culturales moldean los problemas actuales, permitiendo una interpretación crítica de los mismos.

Método deductivo

El método deductivo parte de premisas generales para llegar a conclusiones específicas. (Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P, 2021) destacan que este enfoque es ideal para probar hipótesis basadas en teorías existentes, utilizando la lógica para validar o refutar proposiciones.

Método de medición

El método de medición se centra en la cuantificación de variables para analizar fenómenos de manera objetiva. (Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P, 2021) explican que este método

utiliza instrumentos validados para garantizar la confiabilidad y validez de los datos, siendo esencial en investigaciones cuantitativas.

Población

La población objeto de esta investigación estuvo conformada por los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís, ubicado en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, Ecuador. Este grupo incluyó a todo el personal encargado de labores administrativas, operativas y de gestión institucional, quienes desempeñaron funciones relacionadas con el soporte organizacional, el cumplimiento de procesos internos y la articulación de actividades dentro del ámbito educativo superior. La selección de esta población respondió a la relevancia que tienen estos actores en el funcionamiento diario de la institución, así como a su exposición constante a dinámicas organizacionales que podrían estar influenciadas por las redes de apoyo.

Dado el carácter institucional del estudio, se optó por delimitar la población únicamente al personal administrativo, excluyendo a docentes y estudiantes, a fin de focalizar el análisis en aquellos trabajadores cuya actividad se relaciona directamente con la gestión interna y el clima organizacional. De acuerdo con los registros oficiales del área de Talento Humano del instituto, al momento de la recolección de datos se registraron 35 empleados administrativos, cifra que constituyó el total de la población de interés para este estudio.

Muestra

Debido al tamaño reducido de la población identificada, se aplicó un muestreo probabilístico de tipo censal, el cual consistió en incluir a la totalidad de los miembros de la población como parte de la muestra. Esta decisión metodológica se fundamentó en la posibilidad de alcanzar un alto nivel de representatividad sin incurrir en sesgos de selección, ya que cada sujeto tuvo igual oportunidad de ser incluido en el estudio. Tal como indican (Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P, 2021), el muestreo censal es recomendable cuando el universo es pequeño y accesible, permitiendo obtener resultados más precisos y confiables.

La inclusión de los 35 empleados administrativos en la muestra no solo aseguró una cobertura completa del fenómeno dentro del contexto institucional, sino que también permitió analizar posibles patrones de relación entre las redes de apoyo y el desempeño laboral sin necesidad de realizar estimaciones estadísticas sobre una parte del grupo. Esta estrategia favoreció la validez

interna del estudio y facilitó la aplicación de análisis descriptivos y correlacionales sobre la base de datos obtenida.

CAPÍTULO III.- RESULTADO Y DISCUSIÓN

Análisis y discusión de resultados

El presente capítulo correspondió al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el marco del estudio titulado "Redes de apoyo y el desempeño laboral en los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís". Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, lo que permitió analizar de forma objetiva la relación entre las variables mediante el uso de datos medibles.

La recolección de la información se efectuó a través de la técnica de la encuesta estructurada, aplicada a la totalidad de los empleados administrativos de la institución. El instrumento utilizado fue un cuestionario compuesto que integró ítems de instrumentos validados y reconocidos en el campo de la psicología organizacional y social, garantizando la validez conceptual y pertinencia temática.

Los instrumentos que conformaron la encuesta fueron:

- Cuestionario de Rendimiento Laboral Individual desarrollado por (Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, & Schaufeli, 2013) se utilizó para medir la variable Desempeño Laboral.
- Escala de Apoyo Social en el Trabajo (Caplan, Cobb, French, Harrison, & Pinneau, 1975) :Se empleó para medir las Redes de Apoyo Formal (Apoyo del Supervisor y Compañeros).
- Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS): Desarrollada por (Zimet, Dahlem, Zimet, & Farley, 1988) ,se utilizó para medir las Redes de Apoyo Informal (Apoyo de Familia, Amigos y Otros Significativos).

A partir de los datos obtenidos, se procedió a su análisis mediante herramientas estadísticas descriptivas e inferenciales (como la correlación y regresión lineal), lo cual permitió identificar patrones, niveles de percepción y posibles asociaciones entre las variables consideradas. La discusión de los resultados se contrastó con los referentes teóricos revisados en capítulos anteriores, a fin de interpretar los hallazgos a la luz de las categorías académicas y empíricas propias del campo de estudio del Trabajo Social.

Descripción de datos sociodemográficos

Tabla 3 Edad

	N	%
20-25	11	31,4%
31-40	10	28,6%
41-50	13	37,1%
51-60	1	2,9%

Nota: La distribución de las edades en la muestra.

El análisis descriptivo de la distribución por rangos etarios reveló una muestra con un fuerte componente de madurez profesional, donde el grupo más numeroso se concentra en el rango de 41 a 50 años. Este hallazgo sugiere que la institución se beneficia de una significativa acumulación de experiencia y conocimiento institucional. La muestra también presenta una importante mezcla generacional, con los grupos de 20 a 25 años y 31 a 40 años como los siguientes más representativos, indicando una cohabitación de la experiencia consolidada con el talento más joven.

Esta diversidad etaria es un factor clave que deberá considerarse en el análisis relacional, pues puede influir en la dinámica de las redes de apoyo (formales e informales) y, consecuentemente, en los patrones observados en el desempeño laboral.

Tabla 4 Género

	N	%
M	16	45,7%
F	18	51,4%
Otros	1	2,9%

Nota: La distribución del género en la muestra.

En cuanto a la distribución por género, se observa una leve predominancia del género femenino en la población de empleados administrativos encuestados, constituyendo un poco más de la mitad de la muestra. El género masculino representa una proporción significativa, muy cercana a la femenina, lo que resulta en una distribución relativamente equilibrada y heterogénea.

Esta paridad es un factor relevante, ya que las investigaciones sugieren que las dinámicas de las redes de apoyo y las percepciones de desempeño laboral pueden variar ligeramente según el género. Finalmente, se registró un porcentaje minoritario bajo la categoría de "Otros", enriqueciendo la diversidad de la muestra estudiada.

Tabla 5 Estado Civil

	N	%
Soltero/a	10	28,6%
Unión libre	3	8,6%
Casado/a	17	48,6%
Divorciado/a	4	11,4%
Viudo/a	1	2,9%

Nota: La distribución del estado civil en la muestra.

El análisis del estado civil evidencia que el grupo predominante de los empleados administrativos está casado/a, representando casi la mitad de la población encuestada. Este alto porcentaje de empleados con compromisos conyugales o familiares estables sugiere que la mayoría de los encuestados dispone de una red de apoyo informal primaria sólida (pareja/familia), lo cual puede ser un factor crucial al evaluar la influencia de las redes en su desempeño laboral.

Los empleados solteros/as constituyen el segundo grupo más numeroso, mientras que la proporción de aquellos en unión libre, divorciados/as o viudos/as es significativamente menor. Esta distribución es importante al examinar las fuentes de apoyo, ya que la estabilidad o el tipo de lazos personales pueden modificar la necesidad y la percepción del apoyo formal dentro del entorno institucional.

Tabla 6 Nivel de instrucción

Nivel de instrucción

	N	%
Tecnología	3	8,6%
Ingeniería/Licenciatura	15	42,9%
Maestría	16	45,7%
Doctorado	1	2,9%

Nota: La distribución del nivel de instrucción en la muestra.

El perfil de los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís se caracteriza por un alto nivel de cualificación académica, con una clara predominancia de profesionales con estudios de Maestría, representando la proporción más alta de la muestra. Le sigue de cerca el nivel de Ingeniería/Licenciatura, lo que en conjunto significa que la gran mayoría del personal administrativo posee títulos de cuarto y tercer nivel. Este elevado nivel educativo es fundamental al evaluar el desempeño laboral, ya que implica un alto capital intelectual y técnico en el personal.

Los niveles de Tecnología y Doctorado son minoritarios. Esta alta cualificación sugiere que la muestra cuenta con las bases cognitivas y de formación necesarias para un rendimiento de tarea eficiente, y puede influir en las expectativas de apoyo formal por parte de la organización.

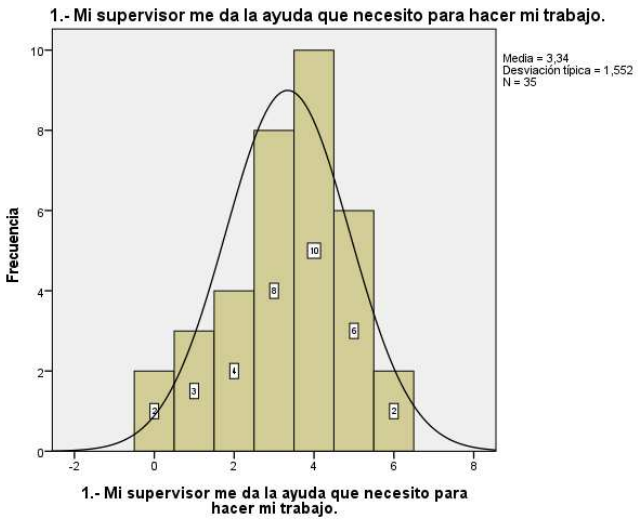
Variable Independiente: Redes de apoyo

Tabla 7 Pregunta 1.- Mi supervisor me da la ayuda que necesito para hacer mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	3	8,6	8,6	14,3
	Ligeramente en desacuerdo	4	11,4	11,4	25,7
	Neutral	8	22,9	22,9	48,6
	Ligeramente de acuerdo	10	28,6	28,6	77,1
	De acuerdo	6	17,1	17,1	94,3
	Muy de acuerdo	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre la percepción de ayuda proporcionada por el supervisor.

Gráfico 1 Pregunta 1.- Mi supervisor me da la ayuda que necesito para hacer mi trabajo.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre la percepción de ayuda proporcionada por el supervisor.

El análisis descriptivo del ítem "Mi supervisor me da la ayuda que necesito para hacer mi trabajo" revela una percepción de apoyo superviso rial moderadamente positivo dentro de la muestra, con el 51,4% de los profesionales manifestando algún grado de acuerdo (Ligeramente

de acuerdo, De acuerdo o Muy de acuerdo). No obstante, la moda se sitúa en la categoría "Ligeramente de acuerdo" (28,6%), y al considerar las respuestas "En desacuerdo" y "Neutral" se alcanza un 48,6% de profesionales que no perciben un apoyo óptimo. La alta dispersión subraya que la experiencia de apoyo no es homogénea, sugiriendo variaciones significativas en la calidad o el estilo de la supervisión que reciben los trabajadores sociales en la institución, lo cual es vital para comprender la heterogeneidad en el clima laboral.

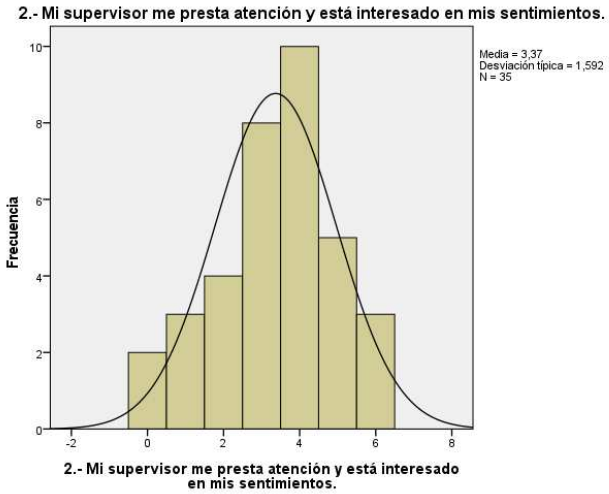
La percepción de un apoyo superviso rial positivo en el 51,4% de los casos es fundamental, ya que la supervisión cumple una función de apoyo socioemocional y pedagógico esencial para la gestión de la carga emocional y la complejidad ética de las intervenciones (Penning de Vries, Knies, & Leisink, 2020) .Sin embargo, el hecho de que casi la mitad de la muestra (48,6%) no perciba un apoyo suficiente o se muestre neutral, indica una brecha crítica en el cumplimiento de esta función. Esta deficiencia en el apoyo puede estar asociada a un mayor riesgo de desgaste profesional (burnout) y una reducción de la reflexividad en la práctica, donde la dimensión administrativa de la supervisión podría estar primando sobre el acompañamiento necesario para un ejercicio ético y eficiente (TS, 2020) .Es imperativo fortalecer la capacitación superviso rial para asegurar que la ayuda se perciba como efectiva y constante en todos los equipos.

Tabla 8 Pregunta 2.- Mi supervisor me presta atención y está interesado en mis sentimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	3	8,6	8,6	14,3
	Ligeramente en desacuerdo	4	11,4	11,4	25,7
	Neutral	8	22,9	22,9	48,6
	Ligeramente de acuerdo	10	28,6	28,6	77,1
	De acuerdo	5	14,3	14,3	91,4
	Muy de acuerdo	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre la percepción del supervisor presta atención y está interesado en los sentimientos de los empleados.

Gráfico 2 Pregunta 2.- Mi supervisor me presta atención y está interesado en mis sentimientos



Nota: Distribución de las respuestas sobre la percepción del supervisor presta atención y está interesado en los sentimientos de los empleados.

El análisis del ítem "Mi supervisor me presta atención y está interesado en mis sentimientos" (Media: 3,37; Desviación Típica: 1,592; N=35) evidencia una inclinación positiva en la percepción del apoyo emocional del supervisor. Un 51,5% de los encuestados reporta estar de acuerdo o muy de acuerdo (28,6% + 14,3% + 8,6%), destacando la categoría "Ligeramente de acuerdo" (28,6%) como la respuesta más frecuente. Sin embargo, este resultado se contrapone a un significativo 48,6% de la muestra que se distribuye entre el desacuerdo (25,7%) y la neutralidad (22,9%), lo que confirma la alta dispersión de las opiniones. Esta dispersión indica una experiencia polarizada en la relación superviso rial, donde el interés emocional del supervisor es percibido de forma inconsistente por el equipo, un aspecto crucial para la gestión del bienestar emocional.

En el marco del Trabajo Social, la percepción de que el supervisor está "interesado en mis sentimientos" es un indicador directo del cumplimiento de la función de apoyo socioemocional, vital para mitigar el riesgo psicosocial derivado de la exposición constante a situaciones de alta vulnerabilidad. De acuerdo con (Penning de Vries, Knies, & Leisink, 2020) ,este tipo de apoyo es un factor protector clave que fomenta la resiliencia y previene el desgaste profesional (burnout). El hecho de que la mitad de los profesionales (48,6%) no perciba claramente este interés subraya una potencial falla sistémica en la aplicación de una supervisión sensible y empática. Una supervisión que no atiende los sentimientos del profesional puede ser interpretada como meramente administrativa o controladora, inhibiendo el necesario espacio

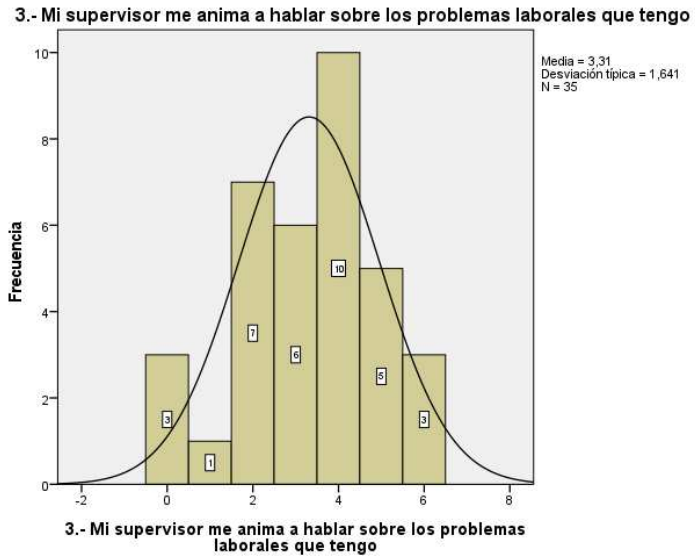
de contención emocional y reflexividad que los trabajadores sociales requieren para sostener su práctica de intervención.

Tabla 9 Pregunta 3.- Mi supervisor me anima a hablar sobre los problemas laborales que tengo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	11,4
	Ligeramente en desacuerdo	7	20,0	20,0	31,4
	Neutral	6	17,1	17,1	48,6
	Ligeramente de acuerdo	10	28,6	28,6	77,1
	De acuerdo	5	14,3	14,3	91,4
	Muy de acuerdo	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si el supervisor anima a hablar sobre los problemas laborales.

Gráfico 3 Pregunta 3.- Mi supervisor me anima a hablar sobre los problemas laborales que tengo.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si el supervisor anima a hablar sobre los problemas laborales.

El análisis descriptivo del ítem "Mi supervisor me anima a hablar sobre los problemas laborales que tengo" (Media: 3,31; Desviación Típica: 1,641; N=35) indica una percepción general

ligeramente favorable hacia la promoción del diálogo por parte del supervisor. Específicamente, el 51,5% de los profesionales manifiesta algún grado de acuerdo, siendo la categoría "Ligeramente de acuerdo" (28,6%) la más frecuente, lo que sugiere una apertura moderada al tema. No obstante, al sumar las respuestas de "En desacuerdo" y "Neutral," se obtiene un 48,6% de la muestra que no percibe esta iniciativa de forma clara o consistente. La alta dispersión es la mayor de los ítems presentados, evidenciando una marcada heterogeneidad en las experiencias de los profesionales.

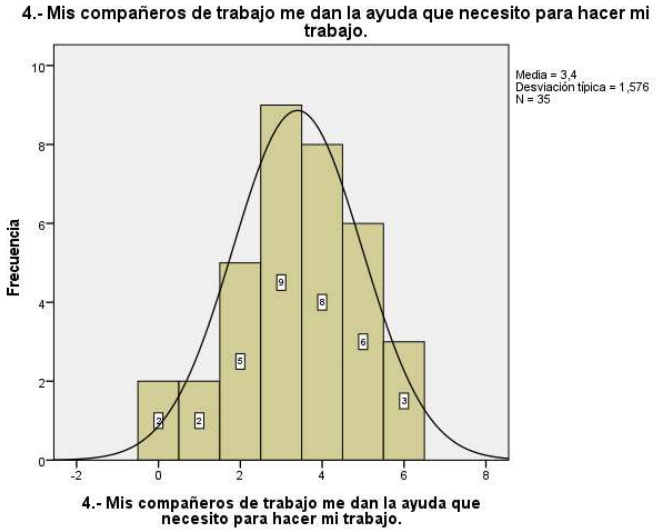
La iniciativa del supervisor para animar el diálogo sobre problemas laborales es un indicador fundamental de la función educativa y de apoyo reflexivo de la supervisión. Cuando el supervisor fomenta la apertura, está creando un "espacio seguro" que permite al profesional social procesar los dilemas éticos, la frustración y la ambigüedad inherentes a la profesión. Autores como (Martínez-Herrera & García-Ramos, 2021) señalan que la promoción activa del diálogo es clave para la construcción de la identidad profesional y la prevención del agotamiento emocional. La falta de esta animación percibida por casi la mitad de la muestra (48,6%) representa un riesgo, pues la ausencia de un canal formal y alentado para discutir las dificultades puede conducir a la internalización de los problemas y al aislamiento profesional, mermando la calidad de la intervención social al no permitir la co-construcción de soluciones.

Tabla 10 Pregunta 4 Mis compañeros de trabajo me dan la ayuda que necesito para hacer mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	11,4
	Ligeramente en desacuerdo	5	14,3	14,3	25,7
	Neutral	9	25,7	25,7	51,4
	Ligeramente de acuerdo	8	22,9	22,9	74,3
	De acuerdo	6	17,1	17,1	91,4
	Muy de acuerdo	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si los compañeros de trabajo dan la ayuda para hacer el trabajo.

Gráfico 4 Pregunta 4 Mis compañeros de trabajo me dan la ayuda que necesito para hacer mi trabajo.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si los compañeros de trabajo dan la ayuda para hacer el trabajo.

El análisis descriptivo del ítem "Mis compañeros de trabajo me dan la ayuda que necesito para hacer mi trabajo" (Media: 3,40; Desviación Típica: 1,576; N=35) revela una percepción de apoyo entre colegas que se inclina marginalmente hacia lo positivo. El 48,6% de los profesionales manifiesta algún nivel de acuerdo (22,9% Ligeramente de acuerdo, 17,1% De acuerdo, y 8,6% Muy de acuerdo). Sin embargo, la respuesta modal y más frecuente es "Neutral" (25,7%), lo que indica que una cuarta parte de la muestra no tiene una percepción clara o definida sobre la ayuda recibida. Al sumar la neutralidad con las categorías de desacuerdo (25,7%), se obtiene un 51,4% de profesionales que no perciben activamente el apoyo necesario. La alta dispersión enfatiza la heterogeneidad en las dinámicas de equipo, sugiriendo que la calidad del apoyo horizontal varía ampliamente entre los diferentes contextos de trabajo.

El apoyo entre colegas, conocido como Apoyo Social Horizontal, es un recurso fundamental que complementa la supervisión formal y funciona como un amortiguador clave contra el estrés laboral y el burnout, especialmente en entornos de alta demanda (Revista Prospectiva , 2024) .El hecho de que el 51,4% de los profesionales se muestre neutral o en desacuerdo respecto a recibir la ayuda necesaria de sus compañeros, es un hallazgo que merece atención crítica, ya que la colaboración mutua es esencial para la gestión de casos complejos y la toma de decisiones compartidas. Autores como (García-Ramos & Martínez-Herrera, 2021) han

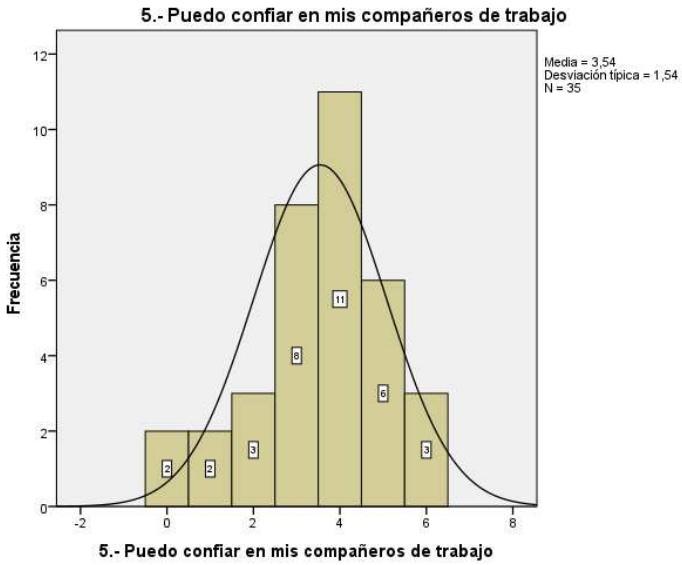
destacado que la ausencia de apoyo horizontal efectivo puede conducir al aislamiento y al incremento de la carga percibida, minando la cohesión del equipo y, por ende, la efectividad colectiva de las intervenciones. Se sugiere que la neutralidad podría reflejar una cultura organizacional donde la colaboración espontánea es débil o donde la carga de trabajo individual impide la asistencia mutua.

Tabla 11 Pregunta 5.- Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	11,4
	Ligeramente en desacuerdo	3	8,6	8,6	20,0
	Neutral	8	22,9	22,9	42,9
	Ligeramente de acuerdo	11	31,4	31,4	74,3
	De acuerdo	6	17,1	17,1	91,4
	Muy de acuerdo	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si se puede confiar en los compañeros de trabajo.

Gráfico 5 Pregunta 5.- Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si se puede confiar en los compañeros de trabajo.

El análisis descriptivo del ítem "Puedo confiar en mis compañeros de trabajo" (Media: 3,54; Desviación Típica: 1,540; N=35) revela una percepción de confianza positiva y mayoritaria en el equipo de trabajo. El 57,1% de los profesionales manifiesta algún grado de acuerdo con la afirmación (31,4% Ligeramente de acuerdo, 17,1% De acuerdo y 8,6% Muy de acuerdo), siendo "Ligeramente de acuerdo" la respuesta modal (31,4%). Esta tendencia positiva se contrapone a un 42,9% de respuestas que se distribuyen entre el desacuerdo (20,0%) y la neutralidad (22,9%). Aunque la Media se sitúa por encima del punto central, la Desviación Típica alta sigue indicando que, a pesar de la tendencia favorable, la percepción de la confianza no es uniforme, persistiendo segmentos de la muestra que experimentan un ambiente laboral con niveles de confianza bajos o indeterminados.

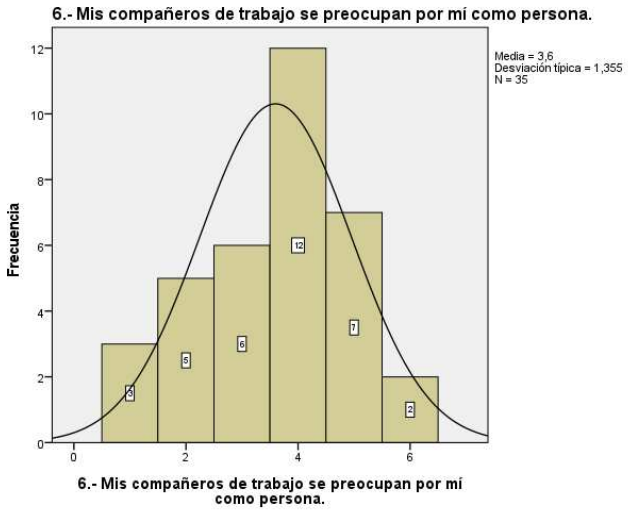
La confianza interpersonal entre colegas constituye un pilar fundamental del capital social del equipo y es precursora de una colaboración efectiva. La confianza no es solo un indicador de buen clima laboral, sino que es esencial para la delegación de tareas, la discusión abierta de los límites profesionales y la corresponsabilidad en la gestión de casos (García-Ramos & Martínez-Herrera, 2021) . El hallazgo de que el 57,1% percibe confianza es un factor protector que facilita la cohesión grupal y el aprendizaje organizacional. No obstante, el 42,9% restante que se abstiene de confirmar o niega esta confianza, sugiere la existencia de fracturas relacionales o una cultura organizacional con déficits de transparencia, lo cual puede obstaculizar la comunicación crítica y generar miedo a la vulnerabilidad, impactando directamente en la calidad y la continuidad de los procesos de intervención social (Revista Prospectiva , 2024).

Tabla 12 Pregunta 6 Mis compañeros de trabajo se preocupan por mí como persona.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
	Ligeramente en desacuerdo	5	14,3	14,3	22,9
	Neutral	6	17,1	17,1	40,0
	Ligeramente de acuerdo	12	34,3	34,3	74,3
	De acuerdo	7	20,0	20,0	94,3
	Muy de acuerdo	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si los compañeros de trabajo se preocupan.

Gráfico 6 Pregunta 6 Mis compañeros de trabajo se preocupan por mí como persona.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas si los compañeros de trabajo se preocupan.

El análisis descriptivo del ítem "Mis compañeros de trabajo se preocupan por mí como persona" (Media: 3,60; Desviación Típica: 1,355; N=35) evidencia una percepción mayoritaria y significativa de preocupación personal entre colegas, siendo este el ítem con la Media más alta de los presentados y la Desviación Típica más baja Específicamente, un robusto 60% de los encuestados manifiesta algún grado de acuerdo (34,3% Ligeramente de acuerdo, 20,0% De acuerdo y 5,7% Muy de acuerdo), con la categoría "Ligeramente de acuerdo" como la moda (34,3%). Aunque un 40% se distribuye entre el desacuerdo (22,9%) y la neutralidad (17,1%), la menor dispersión sugiere una mayor convergencia de opiniones hacia la afirmación, indicando que el apoyo emocional informal es un componente más estable y mejor percibido en la dinámica de equipo.

La percepción de que los compañeros se preocupan por el bienestar personal es un indicador fundamental del Apoyo Social Informal y de la existencia de un vínculo afectivo fuerte, que trasciende lo meramente instrumental del trabajo. Este tipo de apoyo horizontal es un factor crítico de protección psicosocial que mitiga los efectos del estrés crónico y el burnout, tan frecuentes en la profesión. Autores como (Martínez-Herrera & García-Ramos, 2021) resaltan que la preocupación personal fomenta el sentido de pertenencia y permite a los profesionales ejercer la contención mutua, especialmente después de intervenciones complejas o traumáticas. La alta percepción de este interés personal, si bien positiva, debe contrastarse con el 40% restante que lo niega o se muestra neutral, lo que sugiere que, pese a la tendencia favorable,

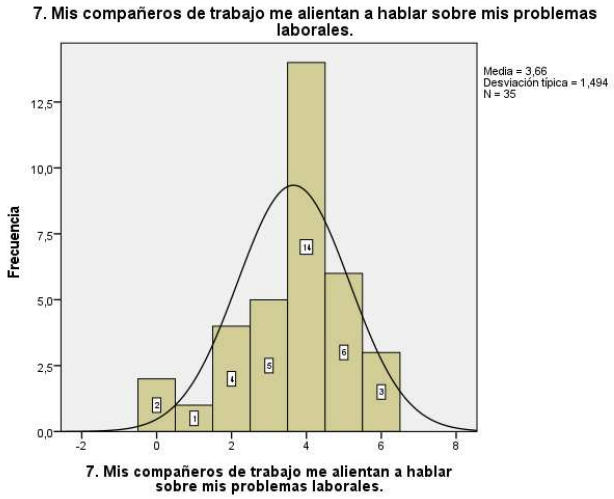
sigue habiendo subgrupos que experimentan un déficit de empatía o calidez humana en sus relaciones laborales, un elemento esencial para la sostenibilidad del Trabajo Social.

Tabla 13 Pregunta 7 Mis compañeros de trabajo me alientan a hablar sobre mis problemas laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	8,6
	Ligeramente en desacuerdo	4	11,4	11,4	20,0
	Neutral	5	14,3	14,3	34,3
	Ligeramente de acuerdo	14	40,0	40,0	74,3
	De acuerdo	6	17,1	17,1	91,4
	Muy de acuerdo	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si los compañeros alientan a hablar sobre los problemas laborales

Gráfico 7 Pregunta 7 Mis compañeros de trabajo me alientan a hablar sobre mis problemas laborales.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si los compañeros alientan a hablar sobre los problemas laborales

El análisis descriptivo del ítem "Mis compañeros de trabajo me alientan a hablar sobre mis problemas laborales" (Media: 3,66; Desviación Típica: 1,494; N=35) revela una percepción muy favorable y mayoritaria del estímulo al diálogo por parte de los colegas. Un contundente 65,7% de los profesionales manifiesta algún grado de acuerdo, siendo la categoría "Ligeramente de acuerdo" la moda con un significativo 40,0%. Este ítem presenta la media más alta de todos los relacionados con los compañeros de trabajo, indicando una fuerte tendencia positiva en el apoyo comunicacional horizontal.

Pese a esto, un 34,3% de la muestra se reparte entre el desacuerdo (20,0%) y la neutralidad (14,3%). La Desviación Típica se mantiene relativamente alta, lo que, si bien menor a otros ítems, sugiere que las dinámicas de equipo, aunque mayormente positivas, aún presentan variabilidad en cuanto a la apertura y seguridad para abordar los problemas.

Encontramos que entre los dilemas éticos y la carga emocional son intensos, el aliento de los compañeros para hablar sobre los problemas laborales es un indicador crucial del Apoyo Social Instrumental y Emocional Horizontal. Este estímulo crea un "espacio de resonancia" y permite la externalización de las dificultades, previniendo la acumulación de estrés. (Martínez-Herrera & García-Ramos, 2021) enfatizan que la capacidad del equipo para fomentar el diálogo es esencial para la cohesión grupal y el desarrollo de estrategias colectivas, fortaleciendo el sentido de pertenencia.

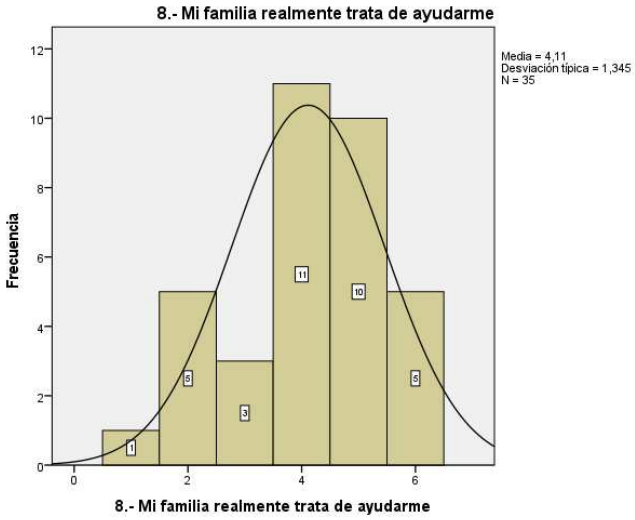
El elevado porcentaje de acuerdo (65,7%) sugiere una cultura de equipo saludable que facilita la reflexividad compartida y el manejo de casos. No obstante, la existencia de un 34,3% de profesionales que no perciben este aliento invita a reflexionar sobre la necesidad de intervenciones dirigidas a universalizar estas prácticas dialógicas, asegurando que todos los miembros del equipo sientan la misma seguridad para compartir sus desafíos y vulnerabilidades.

Tabla 14 Pregunta 8 Mi familia realmente trata de ayudarme.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ligeramente en desacuerdo	5	14,3	14,3	17,1
	Neutral	3	8,6	8,6	25,7
	Ligeramente de acuerdo	11	31,4	31,4	57,1
	De acuerdo	10	28,6	28,6	85,7
	Muy de acuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre la familia realmente trata de ayudar.

Gráfico 8 Pregunta 8 Mi familia realmente trata de ayudarme.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre la familia realmente trata de ayudar.

El análisis descriptivo del ítem "Mi familia realmente trata de ayudarme" (Media: 4,11; Desviación Típica: 1,345; N=35) revela la percepción de apoyo más alta de todos los ítems evaluados, con una Media de 4,11 y la Desviación Típica más baja indicando la mayor uniformidad en las respuestas y un fuerte consenso positivo. Un abrumador 74,3% de los profesionales manifiesta acuerdo con la afirmación (31,4% Ligeramente de acuerdo, 28,6% De acuerdo, y 14,3% Muy de acuerdo), mostrando que la mayoría percibe a la familia como una fuente activa de ayuda.

La categoría "Ligeramente de acuerdo" es la moda (31,4%). Pese a la tendencia extremadamente favorable, el 25,7% restante (incluyendo el 8,6% Neutral y el 17,1% en desacuerdo) subraya que incluso en el entorno familiar, una minoría experimenta falta de apoyo o indiferencia.

El apoyo familiar constituye un factor de protección extralaboral de primera línea, considerado la principal red de apoyo primaria en la región (Páez, Quintero, & Zapata, 2020). La alta percepción de apoyo familiar (74,3%) es fundamental, ya que facilita el afrontamiento del estrés laboral y la conciliación de la vida personal y profesional, aspectos cruciales para la sostenibilidad emocional de los profesionales de intervención.

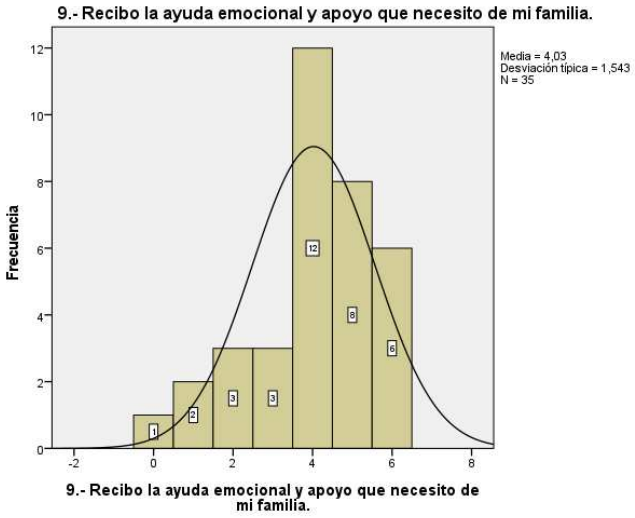
Este apoyo actúa como un recurso de resiliencia que permite al trabajador social desconectarse y recargarse para seguir ejerciendo una profesión de alta demanda emocional. No obstante, la existencia de un segmento (25,7%) que percibe baja o nula ayuda familiar, demanda atención, pues la ausencia de este soporte puede magnificar el riesgo de burnout y el conflicto trabajo-familia, como sugieren investigaciones recientes en el contexto laboral latinoamericano (Flores, Gutiérrez, & Cárdenas, 2022).

Tabla 15 Pregunta 9.- Recibo la ayuda emocional y apoyo que necesito de mi familia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	8,6
	Ligeramente en desacuerdo	3	8,6	8,6	17,1
	Neutral	3	8,6	8,6	25,7
	Ligeramente de acuerdo	12	34,3	34,3	60,0
	De acuerdo	8	22,9	22,9	82,9
	Muy de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si recibe la ayuda emocional y apoyo que necesito de la familia.

Gráfico 9 Pregunta 9.- Recibo la ayuda emocional y apoyo que necesito de mi familia.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si recibe la ayuda emocional y apoyo que necesito de la familia.

El análisis descriptivo del ítem "Recibo la ayuda emocional y apoyo que necesito de mi familia" (Media: 4,03; Desviación Típica: 1,543; N=35) muestra una percepción muy sólida y mayoritaria de la ayuda emocional familiar, solo superada levemente por el ítem 8. Un notable 74,3% de los profesionales manifiesta acuerdo con la afirmación (34,3% Ligeramente de acuerdo, 22,9% De acuerdo, y 17,1% Muy de acuerdo), con la categoría "Ligeramente de acuerdo" siendo la moda (34,3%). Este elevado porcentaje sugiere que la familia es percibida consistentemente como la principal fuente de soporte afectivo.

El 25,7% restante (incluyendo el 8,6% Neutral) indica que una minoría significativa no encuentra la satisfacción de sus necesidades emocionales en el ámbito familiar. La Desviación Típica muestra que, aunque la tendencia es alta, la dispersión es mayor que en el ítem 8, reflejando una variabilidad en la calidad e intensidad del apoyo emocional recibido.

La recepción de ayuda emocional familiar es crucial para la estabilidad mental y la gestión del burnout, sirviendo como la barrera protectora más importante contra el impacto psicológico del trabajo (Páez, Quintero, & Zapata, 2020) .La alta percepción de este apoyo (74,3%) facilita la regulación emocional y permite al profesional mantener un equilibrio psicológico frente a la alta demanda de la profesión. Este soporte familiar es una forma de apoyo social primario indispensable que valida las experiencias emocionales del trabajador social.

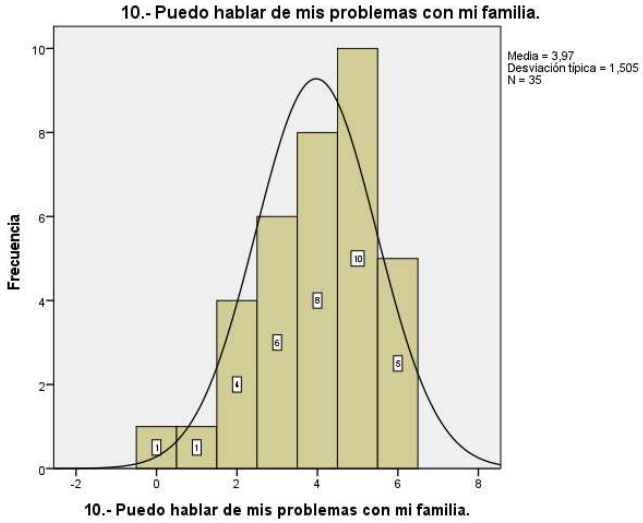
Sin embargo, la brecha del 25,7% que reporta insuficiencia de apoyo emocional sugiere que estos profesionales están en una situación de mayor vulnerabilidad psicosocial, lo cual podría estar asociado a dinámicas familiares que no logran comprender o contener la intensidad de las demandas del ámbito social (Flores, Gutiérrez, & Cárdenas, 2022).

Tabla 16 Pregunta 10.- Puedo hablar de mis problemas con mi familia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	8,6
	Ligeramente en desacuerdo	3	8,6	8,6	17,1
	Neutral	3	8,6	8,6	25,7
	Ligeramente de acuerdo	12	34,3	34,3	60,0
	De acuerdo	8	22,9	22,9	82,9
	Muy de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si puedo hablar sobre problemas con la familia.

Gráfico 10



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si puedo hablar sobre problemas con la familia.

El análisis descriptivo del ítem "Puedo hablar de mis problemas con mi familia" (Media: 3,97; Desviación Típica: 1,505; N=35) revela una percepción de apertura comunicacional familiar claramente favorable, similar a otros ítems de apoyo extralaboral. Un significativo 74,3% de los profesionales manifiesta algún grado de acuerdo, siendo la categoría "Ligeramente de acuerdo" la moda (34,3%). Este alto porcentaje indica que la mayoría cuenta con la familia como un espacio de descarga y confidencia. Solo un 25,7% de la muestra se distribuye entre el desacuerdo (17,1%) y la neutralidad (8,6%).

Aunque la Media es alta, la Desviación Típica es superior a otros ítems de apoyo familiar, lo que sugiere que, si bien la mayoría puede hablar, existen variaciones notables en la calidad o profundidad de esta comunicación según la dinámica familiar de cada profesional.

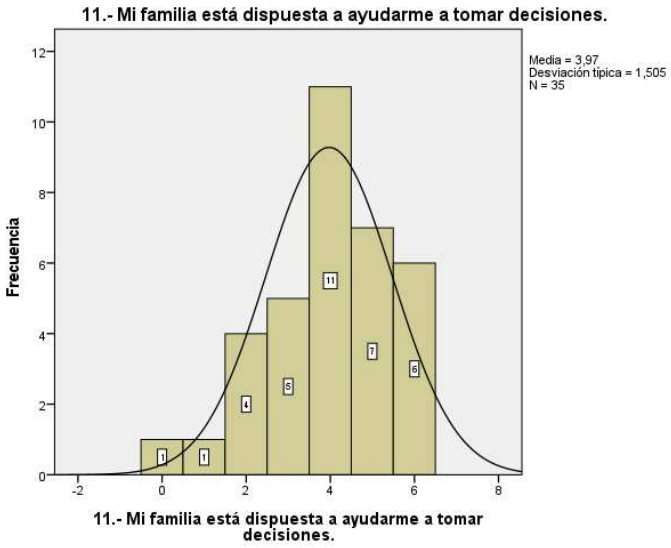
La capacidad de hablar abiertamente sobre los problemas con la familia es un indicador vital de la función de contención y apoyo emocional de la red primaria (Páez, Quintero, & Zapata, 2020). Este canal de comunicación actúa como un mecanismo de descompresión que permite al profesional exteriorizar el estrés y las dificultades inherentes a la labor social, evitando la somatización y el aislamiento. (Flores, Gutiérrez, & Cárdenas, 2022) han enfatizado que esta apertura familiar es un factor clave que mitiga el conflicto trabajo-familia, permitiendo al profesional procesar la carga emocional en un entorno de confianza. El alto porcentaje de acuerdo es altamente positivo para la salud mental de los profesionales. No obstante, el 25,7% que reporta dificultades para hablar o se mantiene neutral, podría estar experimentando un doble aislamiento: uno profesional (por la naturaleza del trabajo) y otro personal, exponiéndolos a un mayor riesgo de desgaste emocional crónico al carecer de este espacio de diálogo seguro.

Tabla 17 Pregunta 11.- Mi familia está dispuesta a ayudarme a tomar decisiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	5,7
	Ligeramente en desacuerdo	4	11,4	11,4	17,1
	Neutral	5	14,3	14,3	31,4
	Ligeramente de acuerdo	11	31,4	31,4	62,9
	De acuerdo	7	20,0	20,0	82,9
	Muy de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre la familia está dispuesta a ayuda a tomar decisiones.

Gráfico 11 Pregunta 11.- Mi familia está dispuesta a ayudarme a tomar decisiones.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre la familia está dispuesta a ayuda a tomar decisiones.

El análisis descriptivo del ítem "Mi familia está dispuesta a ayudarme a tomar decisiones" (Media: 3,97; Desviación Típica: 1,505; N=35) evidencia una percepción de apoyo instrumental familiar altamente positiva. Un 68,5% de los profesionales manifiesta algún grado de acuerdo con la afirmación (31,4% Ligeramente de acuerdo, 20,0% De acuerdo, y 17,1% Muy de acuerdo), indicando que la mayoría percibe a su familia como un recurso activo en la

deliberación de decisiones importantes. La categoría "Ligeramente de acuerdo" es la moda (31,4%). Un 31,4% de la muestra se distribuye entre el desacuerdo (17,2%) y la neutralidad (14,3%).

La Desviación Típica es relativamente alta, lo que refleja que, a pesar de la tendencia mayoritaria positiva, la experiencia de apoyo en la toma de decisiones no es uniforme y existen profesionales que enfrentan esta responsabilidad con una menor colaboración familiar.

La disposición familiar para ayudar en la toma de decisiones representa un tipo crucial de Apoyo Social Instrumental Primario, que va más allá de lo emocional y se centra en la orientación práctica y la corresponsabilidad. Este apoyo es un factor de resiliencia indispensable que disminuye la carga cognitiva asociada a las decisiones laborales y personales, lo cual es vital para profesionales que enfrentan dilemas éticos y opciones complejas constantemente.

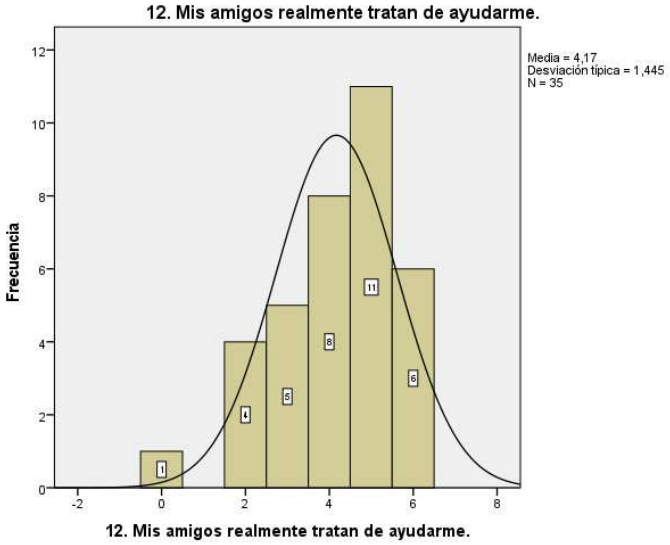
Investigaciones recientes en la región (Páez, Quintero, & Zapata, 2020); (Flores, Gutiérrez, & Cárdenas, 2022) han señalado que contar con este respaldo familiar reduce el estrés decisional y promueve un mejor balance trabajo-vida. El alto porcentaje de acuerdo es beneficioso para la eficacia personal de los profesionales. Sin embargo, el 31,4% que no percibe esta ayuda decisional podría estar en mayor riesgo de experimentar aislamiento y agotamiento decisional, impactando su capacidad para afrontar situaciones de alta presión con claridad.

Tabla 18 Pregunta 12.- Mis amigos realmente tratan de ayudarme.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ligeramente en desacuerdo	4	11,4	11,4	14,3
	Neutral	5	14,3	14,3	28,6
	Ligeramente de acuerdo	8	22,9	22,9	51,4
	De acuerdo	11	31,4	31,4	82,9
	Muy de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre los amigos realmente tratan de ayudar.

Gráfico 12 Pregunta 12.- Mis amigos realmente tratan de ayudarme.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre los amigos realmente tratan de ayudar.

El análisis descriptivo del ítem "Mis amigos realmente tratan de ayudarme" (Media: 4,00; Desviación Típica: 1,323; N=35) arroja una percepción de apoyo amical instrumental muy fuerte y mayoritaria, con la Media de 4,00 y la Desviación Típica más baja de todos los ítems de apoyo extralaboral, lo que indica el mayor consenso y uniformidad en las respuestas positivas. Un contundente 71,4% de los profesionales manifiesta algún grado de acuerdo, siendo la categoría "De acuerdo" la moda (31,4%). Esto sugiere que la red de amigos es percibida consistentemente como una fuente de ayuda activa y real.

El bajo porcentaje de desacuerdo y neutralidad (28,6% acumulado) refuerza este hallazgo. La alta centralidad y baja dispersión de las respuestas confirman que el apoyo social secundario, en este caso los amigos, es un recurso de soporte estable y bien valorado.

El apoyo amical es crucial como red de apoyo social secundaria, complementando y a veces sustituyendo las funciones de la red familiar o laboral. Este apoyo actúa como un amortiguador psicológico contra los factores de estrés laboral al ofrecer una perspectiva externa y desvinculada del sistema de trabajo (Páez, Quintero, & Zapata, 2020) . La alta percepción de este apoyo (71,4%) indica que los profesionales poseen un recurso de resiliencia social que les permite procesar sus problemas y obtener ayuda práctica o emocional fuera del ámbito familiar.

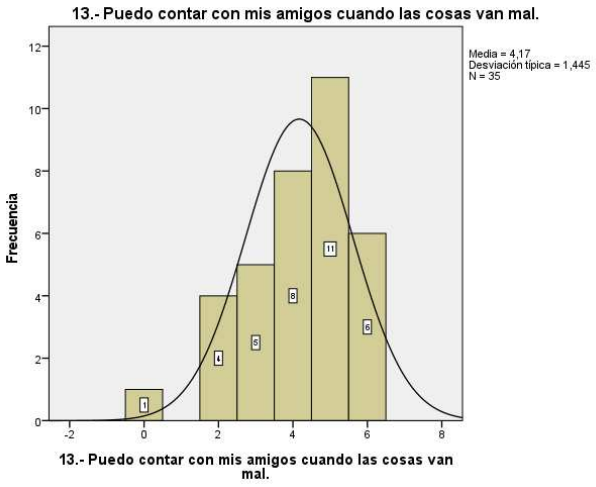
Como lo menciono (Flores, Gutiérrez, & Cárdenas, 2022) que han destacado que las redes de amigos son vitales para el bienestar psicológico y la prevención del agotamiento laboral, especialmente cuando la confidencialidad o el desgaste emocional impiden recurrir a la familia o al supervisor. El bajo porcentaje de desacuerdo minimiza el riesgo de aislamiento social, un factor de vulnerabilidad clave.

Tabla 19 Pregunta 13.- Puedo contar con mis amigos cuando las cosas van mal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ligeramente en desacuerdo	4	11,4	11,4	14,3
	Neutral	5	14,3	14,3	28,6
	Ligeramente de acuerdo	8	22,9	22,9	51,4
	De acuerdo	11	31,4	31,4	82,9
	Muy de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre los amigos cuando las cosas van mal.

Gráfico 13 Pregunta 13.- Puedo contar con mis amigos cuando las cosas van mal.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre los amigos cuando las cosas van mal.

El análisis descriptivo del ítem "Puedo contar con mis amigos cuando las cosas van mal" (Media: 4,00; Desviación Típica: 1,323; N=35) revela una percepción de apoyo emocional amical altamente consistente y positivo. Al igual que el ítem anterior, la Media es de 4,00 y la

Desviación Típica es de 1,323, lo que reitera un alto consenso en la muestra. Un significativo 71,4% de los profesionales manifiesta acuerdo con la afirmación (22,9% Ligeramente de acuerdo, 31,4% De acuerdo - que es la moda, y 17,1% Muy de acuerdo). Esto indica que la mayoría considera a su red de amigos como una fuente confiable y estable de apoyo en crisis. El bajo porcentaje acumulado de desacuerdo y neutralidad (28,6%) sugiere que la función de contención amical es bien percibida y activada cuando los profesionales atraviesan dificultades.

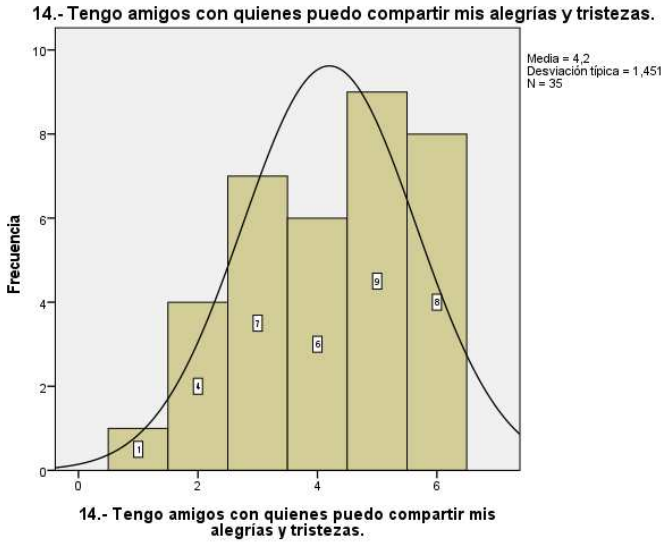
La capacidad de contar con amigos en situaciones adversas es la esencia del Apoyo Social Emocional Secundario y es crucial para la amortiguación del estrés y la prevención del burnout. Este apoyo ofrece un espacio de confianza y descompresión que es especialmente valioso para los profesionales que manejan situaciones traumáticas. (Páez, Quintero, & Zapata, 2020) destacan que las redes de amistad actúan como un mecanismo de coping extralaboral vital que permite al individuo procesar la carga emocional lejos de las presiones de la familia o el trabajo. El alto porcentaje de acuerdo (71,4%) es un indicador de resiliencia colectiva entre los profesionales. No obstante, el 28,6% que no percibe esta disponibilidad, podría estar experimentando un mayor riesgo de aislamiento social, lo que puede incrementar la vulnerabilidad a los riesgos psicosociales, ya que se ven privados de una red de apoyo externa y neutral para gestionar sus crisis personales y laborales (Flores, Gutiérrez, & Cárdenas, 2022).

Tabla 20 Pregunta 14.- Tengo amigos con quienes puedo compartir mis alegrías y tristezas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ligeramente en desacuerdo	4	11,4	11,4	14,3
	Neutral	7	20,0	20,0	34,3
	Ligeramente de acuerdo	6	17,1	17,1	51,4
	De acuerdo	9	25,7	25,7	77,1
	Muy de acuerdo	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre los amigos con quienes se puedo compartir alegrías y tristezas.

Gráfico 14 Pregunta 14.- Tengo amigos con quienes puedo compartir mis alegrías y tristezas.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre los amigos con quienes se puedo compartir alegrías y tristezas.

El análisis descriptivo del ítem "Tengo amigos con quienes puedo compartir mis alegrías y tristezas" (N=35) revela una percepción de apoyo emocional amical mayoritariamente positiva. Un 65,7% de los profesionales manifiesta algún grado de acuerdo, siendo la categoría "De acuerdo" la moda (25,7%), seguida muy de cerca por "Muy de acuerdo" (22,9%). Esta alta concentración en el extremo positivo indica que la mayoría cuenta con una red amical activa y funcional para la expresión emocional.

Sin embargo, un considerable 34,3% de la muestra se distribuye entre el desacuerdo (14,3%) y la neutralidad (20,0%). La neutralidad como segunda respuesta más frecuente sugiere que una parte significativa del equipo no percibe claramente la existencia o la disponibilidad de esta red de confidencia para la expresión de todo el espectro emocional. La capacidad de compartir tanto las alegrías como las tristezas con la red de amigos es un indicador de la eficacia del Apoyo Social Emocional Secundario y un factor clave para la salud integral de los profesionales. Compartir emociones, especialmente las negativas, facilita la descarga emocional y la regulación afectiva, procesos esenciales para prevenir el agotamiento por empatía. Autores (Páez, Quintero, & Zapata, 2020) destacan que esta capacidad de expresión abierta es un pilar de la resiliencia psicológica. El alto porcentaje de acuerdo sugiere que la mayoría de los profesionales manejan adecuadamente su vida emocional a través de esta red.

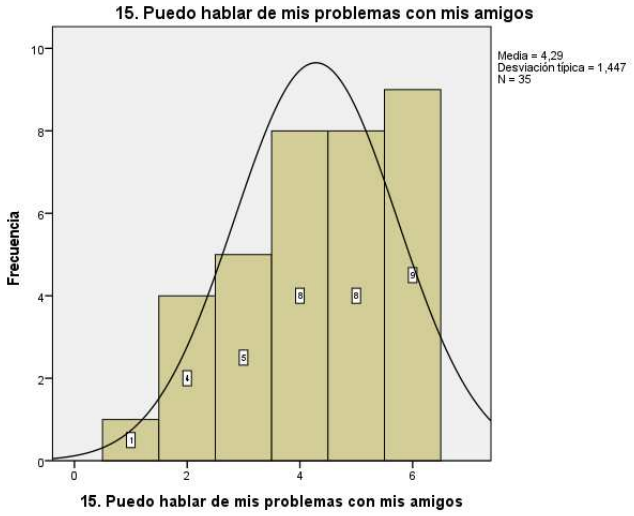
No obstante, el 34,3% que no logra confirmar esta confidencia está en una situación de mayor vulnerabilidad, lo que puede llevar a la internalización del estrés y a una menor capacidad para celebrar los logros, disminuyendo el bienestar psicológico y el capital social necesario para sostener una práctica profesional exigente (Flores, Gutiérrez, & Cárdenas, 2022).

Tabla 21 Pregunta 15 Puedo hablar de mis problemas con mis amigos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ligeramente en desacuerdo	4	11,4	11,4	14,3
	Neutral	5	14,3	14,3	28,6
	Ligeramente de acuerdo	8	22,9	22,9	51,4
	De acuerdo	8	22,9	22,9	74,3
	Muy de acuerdo	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si puedo hablar de los problemas con los amigos.

Gráfico 15



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si puedo hablar de los problemas con los amigos.

El análisis descriptivo del ítem "Puedo hablar de mis problemas con mis amigos" (N=35) evidencia una percepción de confidencia amical muy robusta y mayoritaria. Un sustancial

71,5% de los profesionales manifiesta algún grado de acuerdo, siendo la categoría "Muy de acuerdo" la moda (25,7%), lo que indica que una cuarta parte de la muestra tiene un alto nivel de confianza con su red de amistades para la expresión de sus dificultades. El alto porcentaje de acuerdo refleja la funcionalidad de esta red como un espacio seguro para el diálogo. Solo un 28,6% de la muestra se distribuye entre el desacuerdo (14,3%) y la neutralidad (14,3%), confirmando que el acceso a esta confidencia es la norma, aunque no universal.

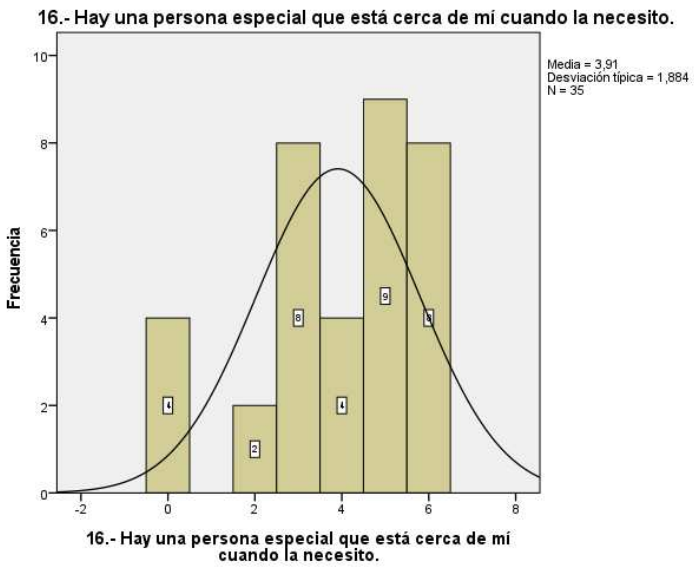
La capacidad de confidencia con los amigos es un indicador clave de la eficacia del Apoyo Social Emocional Secundario, siendo una vía de desahogo fundamental para la salud mental y la prevención del agotamiento laboral. (Páez, Quintero, & Zapata, 2020) destacan que este tipo de apoyo es vital para que el profesional pueda externalizar las tensiones y los dilemas inherentes a su labor, proporcionando una perspectiva ajena a la institución. El alto nivel de acuerdo (71,5%) indica que la mayoría de los profesionales cuentan con un recurso de resiliencia que facilita el procesamiento emocional de las situaciones de crisis. No obstante, el 28,6% que no percibe esta capacidad de confidencia, se enfrenta a un mayor riesgo de aislamiento y sobrecarga emocional, lo cual, como indican (Flores, Gutiérrez, & Cárdenas, 2022).

Tabla 22 Pregunta 16.- Hay una persona especial que está cerca de mí cuando la necesito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	Ligeramente en desacuerdo	2	5,7	5,7	17,1
	Neutral	8	22,9	22,9	40,0
	Ligeramente de acuerdo	4	11,4	11,4	51,4
	De acuerdo	9	25,7	25,7	77,1
	Muy de acuerdo	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si hay una persona especial que está cerca para cuando se necesitó.

Gráfico 16 Pregunta 16.- Hay una persona especial que está cerca de mí cuando la necesito.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si hay una persona especial que está cerca para cuando se necesitó.

El análisis descriptivo del ítem "Hay una persona especial que está cerca de mí cuando la necesito" (N=35) presenta una percepción de disponibilidad de apoyo emocional positiva, pero con marcada polarización. Un 60,0% de los profesionales manifiesta algún grado de acuerdo, destacando la categoría "De acuerdo" como la moda (25,7%), seguida por "Muy de acuerdo" (22,9%). Este hallazgo indica que la mayoría cuenta con una figura de apego o soporte central en momentos de necesidad. Sin embargo, el 40,0% restante se distribuye entre el desacuerdo (17,1%) y, notablemente, la neutralidad (22,9%). La alta concentración en la neutralidad y el desacuerdo sugiere que una porción considerable de la muestra experimenta una dificultad o ambigüedad en la identificación o disponibilidad de esta figura de apoyo principal.

La existencia de una "persona especial" que brinde apoyo representa el Apoyo Social Específico o Díada de Apego, el cual es un factor determinante para la estabilidad emocional y la resiliencia personal. Este apoyo primario es esencial para la modulación del estrés crónico inherente a la profesión. La mayoría que lo percibe (60,0%) posee un recurso vital para la contención emocional.

No obstante, el 40,0% que reporta no tener o no percibir claramente esta figura representa un área de alta vulnerabilidad psicosocial. Autores como (Páez, Quintero, & Zapata, 2020) han señalado en estudios latinoamericanos que la carencia de este soporte íntimo y confiable puede exponer al profesional a un mayor riesgo de aislamiento y colapso emocional, ya que carecen

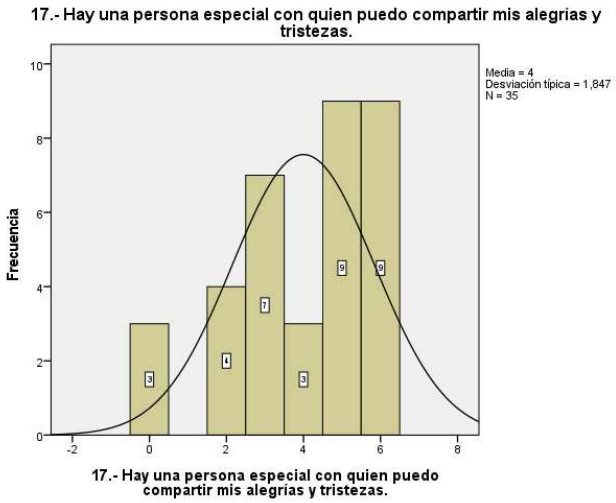
de la base segura necesaria para recuperarse de la sobrecarga laboral. Esta ausencia dificulta la regulación emocional y la capacidad de afrontamiento individual ante las demandas del servicio social.

Tabla 23 Pregunta 17 Hay una persona especial con quien puedo compartir mis alegrías y tristezas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
	Ligeramente en desacuerdo	4	11,4	11,4	20,0
	Neutral	7	20,0	20,0	40,0
	Ligeramente de acuerdo	3	8,6	8,6	48,6
	De acuerdo	9	25,7	25,7	74,3
	Muy de acuerdo	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si hay una persona especial con quien puede se compartir las alegrías y tristezas.

Gráfico 17 Pregunta 17 Hay una persona especial con quien puedo compartir mis alegrías y tristezas.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre hay una persona especial con quien puede ser compartir las alegrías y tristezas.

El análisis descriptivo del ítem "Hay una persona especial con quien puedo compartir mis alegrías y tristezas" (N=35) revela una polarización en la percepción de la confidencia emocional íntima. Si bien un 60,0% de los profesionales manifiesta algún grado de acuerdo, indicando que la mayoría cuenta con esta figura de confidencia, la moda se comparte entre las categorías "De acuerdo" (25,7%) y "Muy de acuerdo" (25,7%). No obstante, esta tendencia positiva se contrapone a un significativo 40,0% de la muestra que se reparte entre el desacuerdo (20,0%) y la neutralidad (20,0%), siendo la neutralidad la segunda respuesta más frecuente. Esta alta concentración en las respuestas ambiguas o negativas sugiere que la disponibilidad de un confidente íntimo para la expresión de todo el espectro emocional no es un recurso universal entre los profesionales.

La capacidad de compartir las alegrías y tristezas con una persona especial representa la máxima expresión del Apoyo Social Emocional Íntimo, siendo fundamental para la autorregulación afectiva y la salud psicológica (Páez, Quintero, & Zapata, 2020) .Este canal de confidencia actúa como un mecanismo de descarga profunda que es irremplazable para el manejo del desgaste por empatía característico de la profesión. Si bien el 60,0% que reporta tener este confidente posee un factor protector clave, el 40,0% que carece de él o no lo percibe claramente está en un estado de vulnerabilidad elevada.

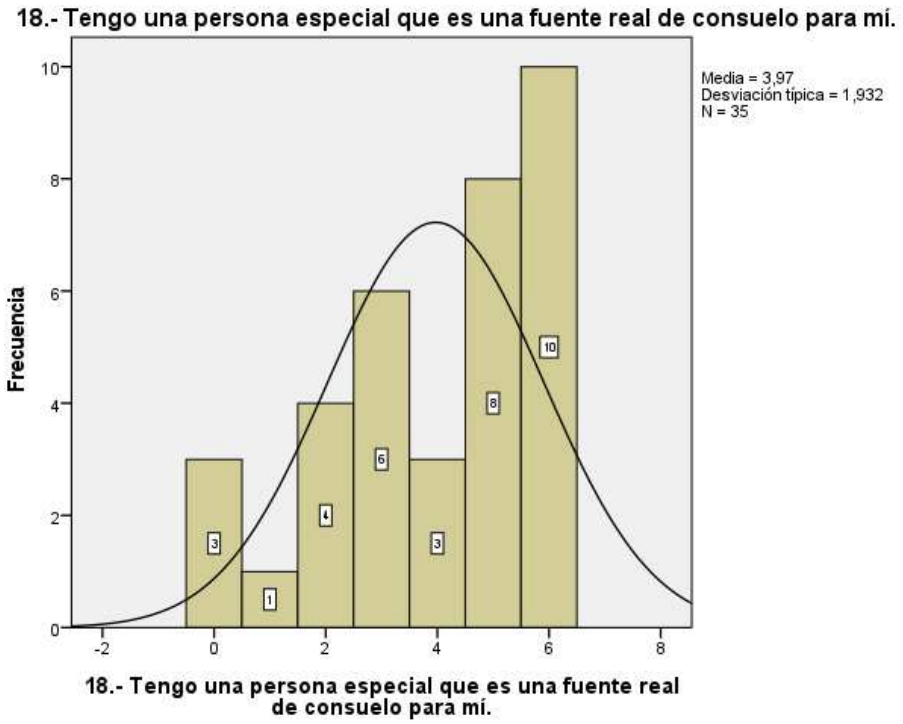
Como han señalado (Flores, Gutiérrez, & Cárdenas, 2022), la falta de una figura íntima de apoyo dificulta el procesamiento de las tensiones y la validación emocional, llevando al profesional a la internalización del estrés y al riesgo de aislamiento social, lo que puede tener consecuencias perjudiciales en su desempeño y bienestar a largo plazo.

Tabla 24 Pregunta 18.- Tengo una persona especial que es una fuente real de consuelo para mí.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	11,4
	Ligeramente en desacuerdo	4	11,4	11,4	22,9
	Neutral	6	17,1	17,1	40,0
	Ligeramente de acuerdo	3	8,6	8,6	48,6
	De acuerdo	8	22,9	22,9	71,4
	Muy de acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si tengo una persona especial que es una fuente real de consuelo.

Gráfico 18 Pregunta 18.- Tengo una persona especial que es una fuente real de consuelo para mí.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si tengo una persona especial que es una fuente real de consuelo.

El análisis descriptivo del ítem "Tengo una persona especial que es una fuente real de consuelo para mí" (N=35) presenta una percepción de consuelo íntimo positiva y mayoritaria. Un 60,0% de los profesionales manifiesta algún grado de acuerdo, siendo la categoría "Muy de acuerdo" la moda (28,6%), seguida por "De acuerdo" (22,9%). Esta alta concentración en el extremo positivo indica que la mayoría cuenta con una figura de apoyo íntimo que provee alivio emocional efectivo.

No obstante, esta tendencia positiva se contrapone a un significativo 40,0% de la muestra que se distribuye entre el desacuerdo (22,9%) y la neutralidad (17,1%). Esta persistente ambigüedad y negación sugiere que, para una parte considerable del equipo, el acceso a una fuente de contención emocional profunda y reparadora no está garantizado.

La identificación de una persona especial como "fuente real de consuelo" es un indicador de la existencia de un Apoyo Social Emocional Profundo y una relación de apego segura, elementos cruciales para la restauración psicológica después de enfrentar el trauma y la adversidad inherentes a la labor. Este consuelo actúa como un mecanismo de co-regulación de las emociones, esencial para la prevención del burnout y el agotamiento emocional. (Páez, Quintero, & Zapata, 2020) destacan que esta figura íntima es un factor de resiliencia personal vital. La mayoría que la posee (60,0%) tiene un recurso que facilita el autocuidado. Sin embargo, la ausencia de este consuelo en el 40,0% restante constituye una vulnerabilidad extrema, pues la falta de una figura reparadora incrementa la probabilidad de fatiga por compasión y dificulta la recuperación emocional fuera del ámbito laboral, lo cual, según (Flores, Gutiérrez, & Cárdenas, 2022), pone en riesgo la sostenibilidad del profesional social

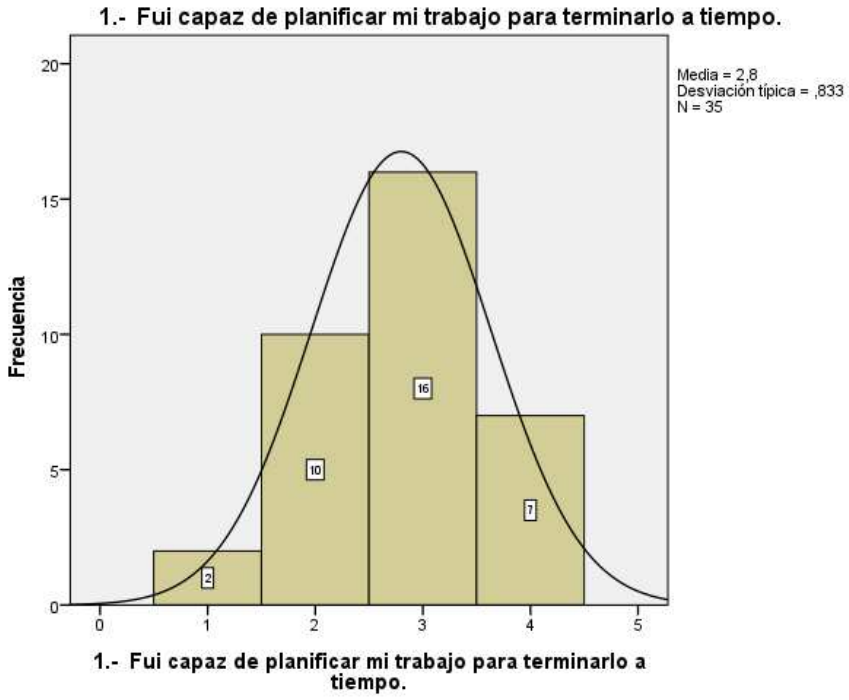
Variable dependiente: Desempeño Laboral

Tabla 25 Pregunta 1.- Fui capaz de planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	2	5,7	5,7	5,7
	Regularmente	10	28,6	28,6	34,3
	A menudo	16	45,7	45,7	80,0
	Siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si fui capaz de planificar el trabajo para terminar a tiempo.

Gráfico 19 Pregunta 1.- Fui capaz de planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si fui capaz de planificar el trabajo para terminar a tiempo.

El análisis descriptivo del ítem "Fui capaz de planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral, revela una percepción de la capacidad de planificación altamente positiva. Un 80,0% de los profesionales reporta lograr planificar su trabajo para terminarlo a tiempo "A menudo" o "Siempre" (45,7% y 20,0% respectivamente). La categoría "A menudo" es la moda (45,7%), lo que indica que la habilidad para gestionar el tiempo y cumplir con los plazos es una práctica habitual y bien percibida por la gran mayoría de la muestra. Solo un 20,0% reporta realizarlo "Regularmente" o "Algunas veces", sugiriendo que la dificultad en la planificación y cumplimiento de plazos es un problema minoritario.

La capacidad de planificar y cumplir con los plazos es un indicador fundamental de la eficiencia y eficacia del Desempeño Laboral, demostrando competencia en la gestión de casos y el manejo del tiempo. Este resultado positivo (80,0%) es crucial, ya que una planificación efectiva se vincula con la calidad de la intervención y el cumplimiento de objetivos institucionales.

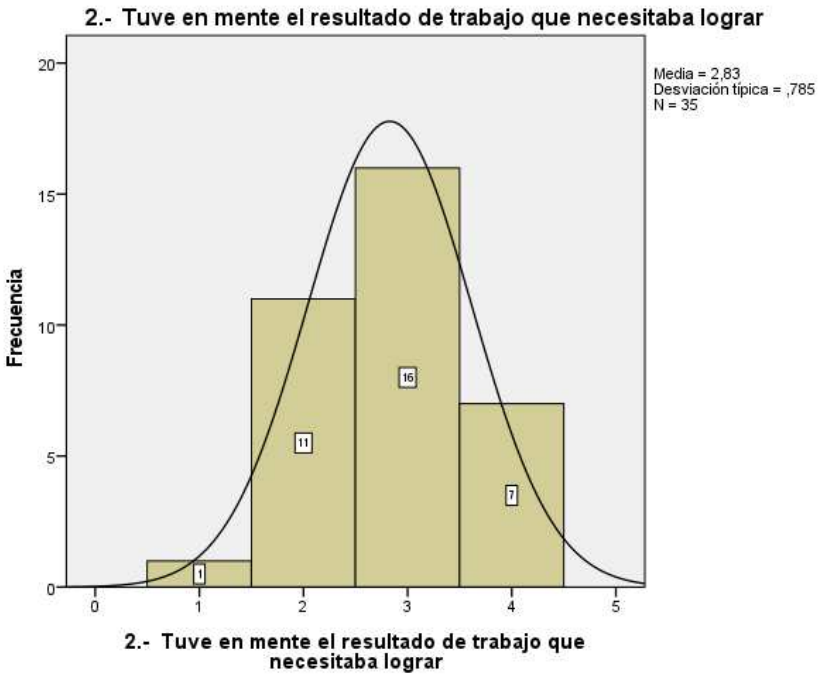
Investigaciones recientes en el ámbito del servicio social (Rodríguez & Pérez, 2023) confirman que una alta percepción de esta capacidad se relaciona directamente con una mayor autoeficacia profesional y una mejor gestión de la carga laboral, actuando como un factor que previene la acumulación de tareas y el estrés asociado. El alto nivel de éxito percibido en la planificación sugiere que los profesionales poseen las habilidades organizativas necesarias para administrar la complejidad de su trabajo.

Tabla 26 Pregunta 2.- Tuve en mente el resultado de trabajo que necesitaba lograr.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	1	2,9	2,9	2,9
	Regularmente	11	31,4	31,4	34,3
	A menudo	16	45,7	45,7	80,0
	Siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si tuve en mente el resultado de trabajo que se necesitaba lograr.

Gráfico 20 Pregunta 2.- Tuve en mente el resultado de trabajo que necesitaba lograr.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre tuve en mente el resultado de trabajo que se necesitaba lograr.

El análisis descriptivo del ítem "Tuve en mente el resultado de trabajo que necesitaba lograr" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral, revela una percepción de orientación a resultados extremadamente alta y positiva. Un 80,0% de los profesionales reporta tener el resultado en mente "A menudo" o "Siempre" (45,7% y 20,0% respectivamente). La categoría "A menudo" es la moda (45,7%), lo que indica que la claridad de objetivos es una práctica rutinaria y bien establecida. Solo un 20,0% reporta realizarlo "Regularmente" o "Algunas veces", sugiriendo que la dificultad en mantener el foco en el resultado es un problema marginal en la muestra. Este resultado es idéntico al ítem anterior, lo que refuerza la consistencia interna en la percepción del desempeño.

La orientación a resultados es un componente esencial de la eficacia profesional en el Desempeño Laboral, ya que asegura que las intervenciones estén dirigidas al logro de los objetivos de cambio social previamente definidos. El hallazgo de que el 80,0% mantiene el resultado en mente demuestra una alta competencia en el seguimiento de objetivos y una fuerte intencionalidad técnica en su práctica. Autores como (Rodríguez & Pérez, 2023) destacan que la claridad de objetivos es un factor clave para la rendición de cuentas y la medición del impacto social de las intervenciones. Un bajo enfoque en los resultados puede llevar a la desviación del

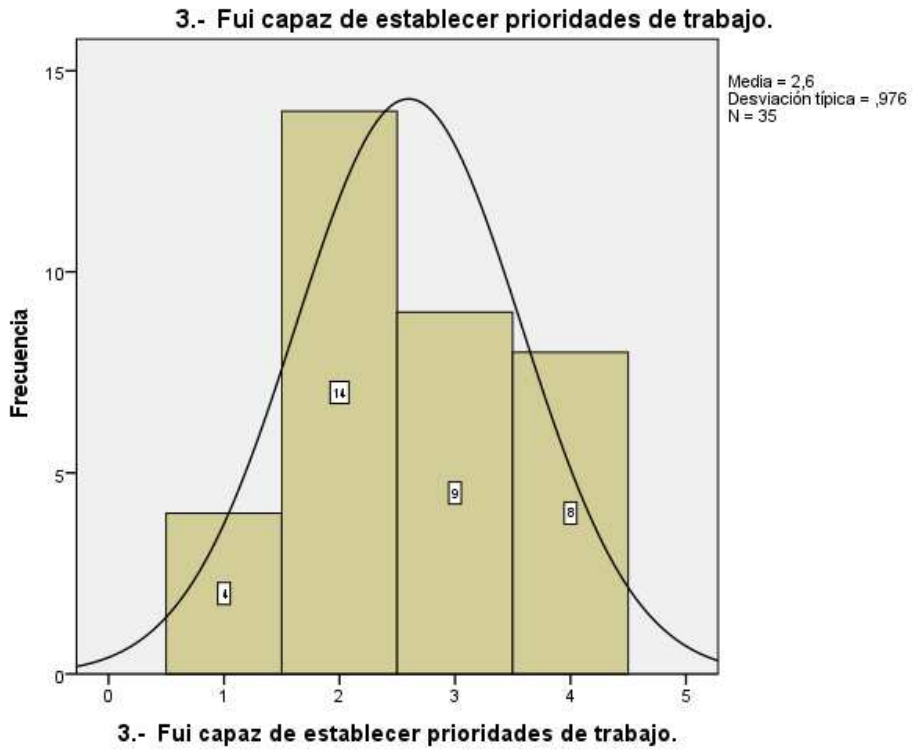
proceso o a la ineficacia de los recursos. Por lo tanto, el alto nivel de orientación a resultados percibido en la muestra sugiere una cultura de profesionalismo y efectividad en la gestión de los casos y los programas sociales.

Tabla 27 Pregunta 3.- Fui capaz de establecer prioridades de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	4	11,4	11,4	11,4
	Regularmente	14	40,0	40,0	51,4
	A menudo	9	25,7	25,7	77,1
	Siempre	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si fui capaz de establecer prioridades de trabajo.

Gráfico 21 Pregunta 3.- Fui capaz de establecer prioridades de trabajo.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si fui capaz de establecer prioridades de trabajo.

El análisis descriptivo del ítem "Fui capaz de establecer prioridades de trabajo" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral, presenta un patrón de respuesta divergente respecto a los ítems anteriores. La moda (40,0%) se concentra en la categoría "Regularmente", lo que implica que la mayor parte de los profesionales percibe una capacidad de priorización inconsistente o moderada. Solo el 48,6% (25,7% "A menudo" y 22,9% "Siempre") reporta establecer prioridades de manera frecuente o constante. Este resultado contrasta fuertemente con la alta percepción de planificación y orientación a resultados vistas previamente, sugiriendo una dificultad específica en la jerarquización de las tareas, a pesar de la capacidad general de planificación.

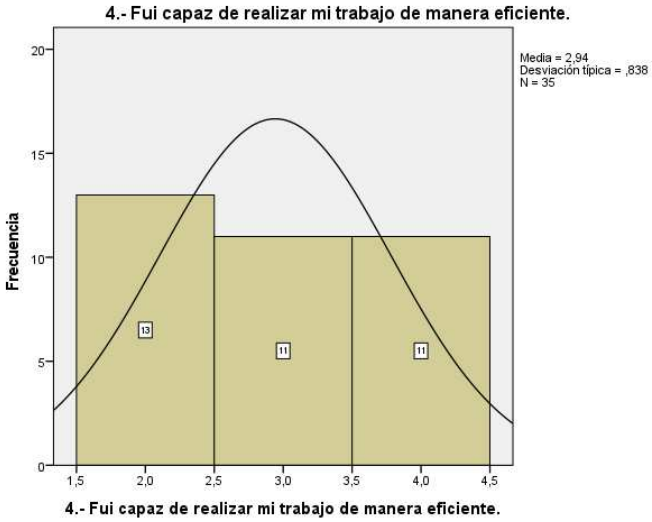
La capacidad de establecer prioridades es una competencia técnica crítica que define la eficiencia del Desempeño Laboral al permitir al profesional asignar recursos (tiempo, esfuerzo) a los casos y problemáticas más urgentes o de mayor impacto. El hecho de que el 40,0% priorice solo "Regularmente" indica una vulnerabilidad en la gestión de la carga laboral, que en un entorno de alta demanda y complejidad puede llevar a la dispersión del esfuerzo y al incumplimiento de objetivos clave. (Rodríguez & Pérez, 2023) señalan que esta inconsistencia en la priorización es un factor que contribuye a la sobrecarga percibida y puede afectar la calidad de la intervención al privilegiar lo urgente sobre lo importante. Por lo tanto, este hallazgo revela un déficit técnico o formativo que necesita ser abordado para mejorar la eficacia y reducir el estrés asociado a la multiplicidad de tareas del trabajador social.

Tabla 28 Pregunta 4.- Fui capaz de realizar mi trabajo de manera eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regularmente	13	37,1	37,1	37,1
	A menudo	11	31,4	31,4	68,6
	Siempre	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si fue capaz de realizar el trabajo de manera eficiente.

Gráfico 22 Pregunta 4.- Fui capaz de realizar mi trabajo de manera eficiente.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si fue capaz de realizar el trabajo de manera eficiente.

El análisis descriptivo del ítem "Fui capaz de realizar mi trabajo de manera eficiente" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral, presenta un patrón de respuesta bimodal, con la moda concentrada en "Regularmente" (37,1%). La percepción de eficiencia en el desempeño es moderada e inconsistente, ya que solo el 62,8% de los profesionales reporta realizar su trabajo de manera eficiente "A menudo" o "Siempre" (31,4% en cada categoría). El hecho de que la respuesta más frecuente sea "Regularmente" sugiere que una porción significativa (37,1%) de la muestra percibe su eficiencia como intermitente o promedio. Este resultado refleja una percepción de desempeño inferior a la planificación y orientación a resultados reportada en los primeros ítems.

La eficiencia en el Desempeño Laboral se define por la capacidad de producir los resultados esperados con el menor gasto de recursos (tiempo y energía) posible, un componente clave de la productividad técnica. El hallazgo de que la eficiencia sea percibida como "Regularmente" por la mayoría (37,1%) indica una posible brecha entre la planificación y la ejecución real del trabajo, lo cual puede deberse a la multitarea constante, la falta de recursos o las interrupciones, problemas comunes en los servicios sociales latinoamericanos. (Rodríguez & Pérez, 2023) señalan que una eficiencia baja o inconsistente es un factor que contribuye a la fatiga laboral y afecta la capacidad de manejar un alto volumen de casos. Aunque una mayoría (62,8%) reporta

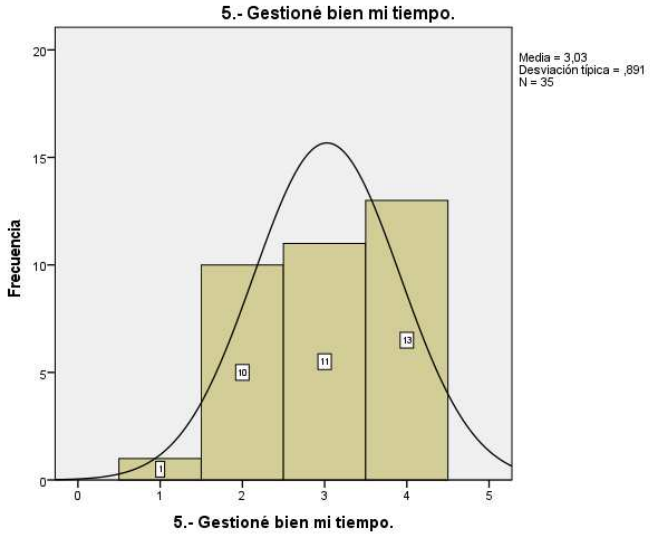
ser eficiente frecuentemente, la alta presencia de respuestas en "Regularmente" sugiere que el diseño de los procesos de trabajo o la gestión de prioridades (ítem 3) está impidiendo una eficiencia sostenida en el tiempo.

Tabla 29 Pregunta 5.- Gestioné bien mi tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	1	2,9	2,9	2,9
	Regularmente	10	28,6	28,6	31,4
	A menudo	11	31,4	31,4	62,9
	Siempre	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si se gestionó bien el tiempo.

Gráfico 23 Pregunta 5.- Gestioné bien mi tiempo.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si se gestionó bien el tiempo.

El análisis descriptivo del ítem "Gestioné bien mi tiempo" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral, revela una percepción de gestión del tiempo altamente positiva. Un significativo 68,5% de los profesionales reporta gestionar bien su tiempo "A menudo" o "Siempre" (31,4% y 37,1%, respectivamente). La categoría "Siempre" es la moda (37,1%), lo que indica que la habilidad para la gestión temporal es una práctica constante y bien consolidada en la mayoría de la muestra. Solo el 31,5% restante reporta hacerlo "Regularmente" o "Algunas veces", lo que sugiere que las dificultades en la gestión del tiempo

son un problema menor. Este hallazgo contrasta con la percepción de eficiencia reportada en el ítem 4, lo que implica que, a pesar de gestionar bien el tiempo, factores externos podrían estar impidiendo que esta gestión se traduzca siempre en una eficiencia óptima.

La gestión efectiva del tiempo es una competencia instrumental crucial para el Desempeño Laboral, ya que permite al profesional administrar la multiplicidad de casos y las demandas administrativas inherentes a la profesión. El alto nivel de acuerdo (68,5%) sugiere que la mayoría de los profesionales poseen un alto grado de disciplina y autoeficacia en la organización de su jornada laboral, un factor protector contra la sobrecarga de trabajo y el burnout. (Rodríguez & Pérez, 2023) destacan que una buena gestión del tiempo se correlaciona con la calidad de la intervención y la capacidad de responder a las necesidades urgentes de la población.

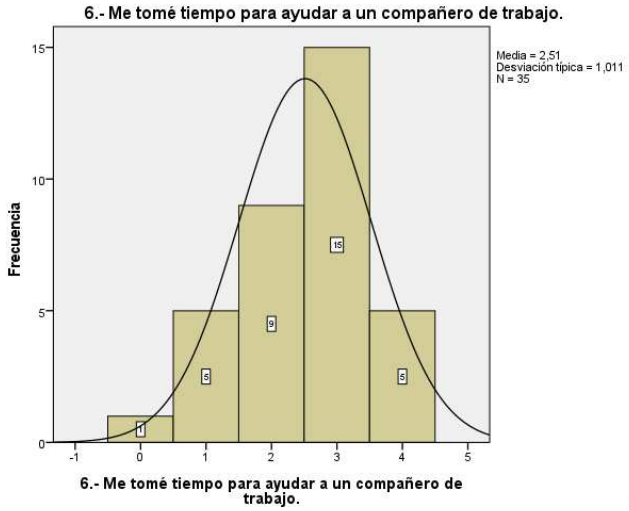
Sin embargo, la persistencia de un 31,5% que solo gestiona su tiempo "Regularmente" o "Algunas veces" indica que aún existen segmentos vulnerables que requieren capacitación o apoyo estructurado para traducir su intención de planificación en una ejecución eficiente y constante.

Tabla 30 Pregunta 6.- Me tomé tiempo para ayudar a un compañero de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara vez	1	2,9	2,9	2,9
	Algunas veces	5	14,3	14,3	17,1
	Regularmente	9	25,7	25,7	42,9
	A menudo	15	42,9	42,9	85,7
	Siempre	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre que si se tomó tiempo para ayudar a un compañero de trabajo.

Gráfico 24 Pregunta 6.- Me tomé tiempo para ayudar a un compañero de trabajo.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre que si se tomó tiempo para ayudar a un compañero de trabajo.

El análisis descriptivo del ítem "Me tomé tiempo para ayudar a un compañero de trabajo" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral (dimensión Prosocial), revela una percepción de alta colaboración y apoyo horizontal. Un 57,2% de los profesionales reporta tomarse tiempo para ayudar a un compañero "A menudo" o "Siempre" (42,9% y 14,3%, respectivamente). La categoría "A menudo" es la moda (42,9%), lo que indica que la conducta de ayuda es una práctica frecuente y extendida. Un 42,9% restante reporta hacerlo "Regularmente," "Algunas veces" o "Rara vez." A pesar de la fuerte tendencia colaborativa, la presencia significativa de respuestas en "Regularmente" (25,7%) sugiere que, aunque la intención es alta, la disponibilidad de tiempo real para la ayuda mutua podría verse limitada por la propia carga de trabajo.

Al interpretar que el tiempo para ayudar a un compañero es un indicador directo de la Conducta de Ciudadanía Organizacional (CCO), esencial para el Desempeño Laboral contextual y la cohesión de equipo. Esta conducta colaborativa fomenta un clima laboral positivo y opera como una forma de apoyo social horizontal dentro de la institución. (García-Ramos & Martínez-Herrera, 2021) resaltan que la ayuda entre pares es vital para la gestión de casos complejos y para prevenir la sobrecarga individual. El alto nivel de colaboración percibida (57,2% A menudo/Siempre) sugiere una cultura organizacional solidaria. No obstante, el 42,9% restante, que se ayuda solo "Regularmente" o menos, indica que la presión del tiempo y las prioridades individuales (como se vio en ítems anteriores) pueden estar restringiendo la

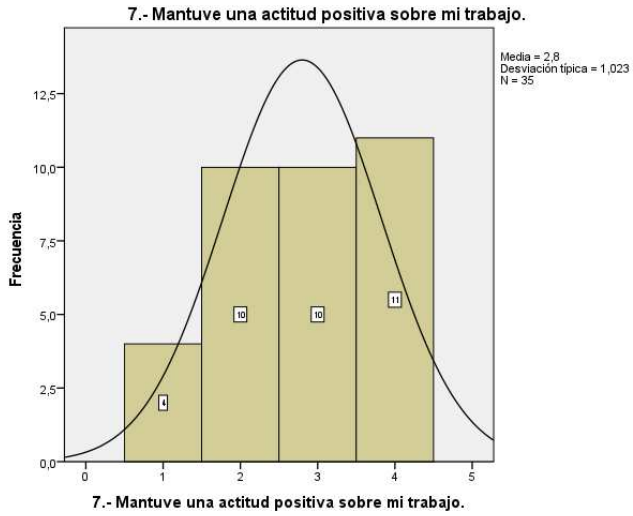
capacidad de apoyo mutuo. Mantener un alto nivel de colaboración es un factor protector que mitiga el riesgo psicosocial en el sector social.

Tabla 31 Pregunta 7.- Mantuve una actitud positiva sobre mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	4	11,4	11,4	11,4
	Regularmente	10	28,6	28,6	40,0
	A menudo	10	28,6	28,6	68,6
	Siempre	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre que si se mantuvo una actitud positiva sobre el trabajo.

Gráfico 25 Pregunta 7.- Mantuve una actitud positiva sobre mi trabajo.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre que si se mantuvo una actitud positiva sobre el trabajo.

El análisis descriptivo del ítem "Mantuve una actitud positiva sobre mi trabajo" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral (dimensión Actitudinal), revela una percepción de actitud positiva muy alta y generalizada. Un significativo 60,0% de los profesionales reporta mantener una actitud positiva "A menudo" o "Siempre" (28,6% y 31,4%, respectivamente).

La categoría "Siempre" es la moda (31,4%), lo que indica que la predisposición favorable y optimista hacia el trabajo es una práctica constante en la mayoría de la muestra. Sin embargo, un 40,0% restante reporta hacerlo solo "Regularmente" (28,6%) o "Algunas veces" (11,4%). La alta concentración en "Regularmente" sugiere que una parte importante del equipo experimenta una fluctuación en la motivación o el ánimo, lo que les impide mantener una actitud positiva de manera consistente.

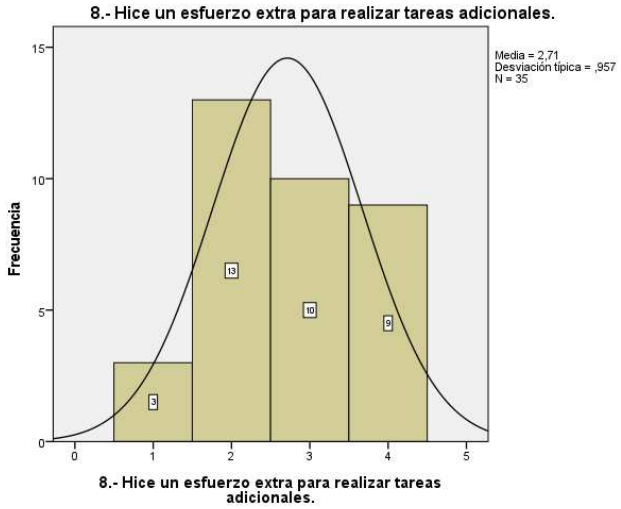
El mantenimiento de una actitud positiva es crucial para el Desempeño Laboral, ya que influye en la calidad de la interacción con los usuarios y en la capacidad de afrontamiento de situaciones adversas. Una actitud positiva se relaciona directamente con la motivación intrínseca y actúa como un factor protector contra el desgaste emocional y la fatiga por compasión. Investigaciones recientes (Rodríguez & Pérez, 2023) confirman que una actitud favorable mejora la perseverancia y la autoeficacia profesional. El alto nivel de actitud positiva percibida (60,0% A menudo/Siempre) es altamente beneficioso para el clima laboral y la efectividad. No obstante, el 40,0% que reporta inconsistencia sugiere la existencia de estresores laborales no mitigados o una insuficiencia en la autogestión emocional, lo que podría requerir intervenciones institucionales centradas en el apoyo psicológico para asegurar que la actitud positiva sea una constante y no una eventualidad.

Tabla 32 Pregunta 8.- Hice un esfuerzo extra para realizar tareas adicionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	3	8,6	8,6	8,6
	Regularmente	13	37,1	37,1	45,7
	A menudo	10	28,6	28,6	74,3
	Siempre	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas si se hizo un esfuerzo extra para realizar tareas adicionales.

Gráfico 26 Pregunta 8.- Hice un esfuerzo extra para realizar tareas adicionales.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si se hizo un esfuerzo extra para realizar tareas adicionales.

El análisis descriptivo del ítem "Hice un esfuerzo extra para realizar tareas adicionales" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral (dimensión Proactiva/CCO), revela una percepción de esfuerzo extra moderadamente alta, pero inconsistente. Un 54,3% de los profesionales reporta realizar este esfuerzo adicional "A menudo" o "Siempre" (28,6% y 25,7%, respectivamente). La categoría "Regularmente" es la moda (37,1%), lo que indica que una porción significativa de la muestra no realiza este esfuerzo extra de forma constante, sino periódica o situacional. Solo un 8,6% reporta hacerlo "Algunas veces." La moda en "Regularmente" sugiere que, si bien la proactividad existe, no es una práctica tan frecuente o constante como podría esperarse de la dimensión de desempeño laboral.

La realización de un esfuerzo extra para tareas adicionales es una manifestación de la Conducta de Ciudadanía Organizacional (CCO), un componente esencial del Desempeño Laboral que trasciende las obligaciones formales y contribuye al funcionamiento social del equipo y de la institución. El hecho de que la moda sea "Regularmente" (37,1%) y no "Siempre" o "A menudo", sugiere que la capacidad o la motivación para ir más allá de las obligaciones está condicionada por la carga laboral basal o por la percepción de justicia y recompensa en el entorno de trabajo. García-Ramos y Martínez-Herrera (2021) resaltan que la CCO se ve mermada por altos niveles de estrés o falta de apoyo, lo que podría explicar esta inconsistencia. Aunque más de la mitad de los profesionales es proactiva, la intermitencia en el esfuerzo extra

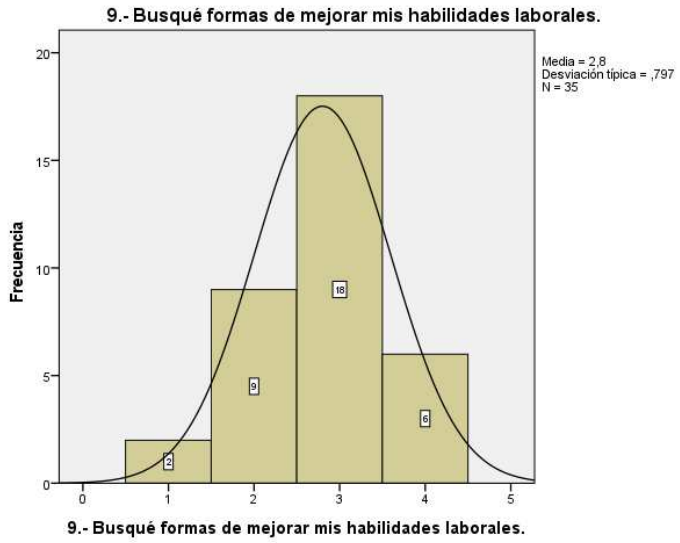
implica que la reserva de energía o la voluntad para el desempeño proactivo se ve comprometida, lo que podría afectar la capacidad institucional para responder a demandas imprevistas.

Tabla 33 Pregunta 9.- Busqué formas de mejorar mis habilidades laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	2	5,7	5,7	5,7
	Regularmente	9	25,7	25,7	31,4
	A menudo	18	51,4	51,4	82,9
	Siempre	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre la forma de mejorar las habilidades laborales.

Gráfico 27 Pregunta 9.- Busqué formas de mejorar mis habilidades laborales.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre la forma de mejorar las habilidades laborales.

El análisis descriptivo del ítem "Busqué formas de mejorar mis habilidades laborales" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral (dimensión Formación y Desarrollo), revela una percepción de proactividad en el aprendizaje extremadamente alta. Un abrumador 68,5% de los profesionales reporta buscar mejorar sus habilidades "A menudo" o "Siempre" (la moda es "A menudo" con 51,4% y 17,1% en "Siempre"). Este porcentaje indica

que la auto iniciativa para la formación continua es una práctica sostenida y consolidada en la mayoría. Solo un 31,4% restante reporta hacerlo "Regularmente" o "Algunas veces", lo que sugiere que la resistencia o la dificultad para buscar activamente el desarrollo profesional es una problemática menor dentro de la muestra.

La búsqueda activa de mejora de habilidades es un indicador crucial de la adaptabilidad profesional, el compromiso con la calidad del servicio y el aprendizaje continuo, elementos esenciales del Desempeño Laboral eficaz. El hallazgo de que el 68,5% es proactivo en esta búsqueda demuestra una alta conciencia de la necesidad de actualización frente a la dinámica y cambiante complejidad de las problemáticas sociales, un rasgo de profesionalismo valorado en la región (Rodríguez & Pérez, 2023).

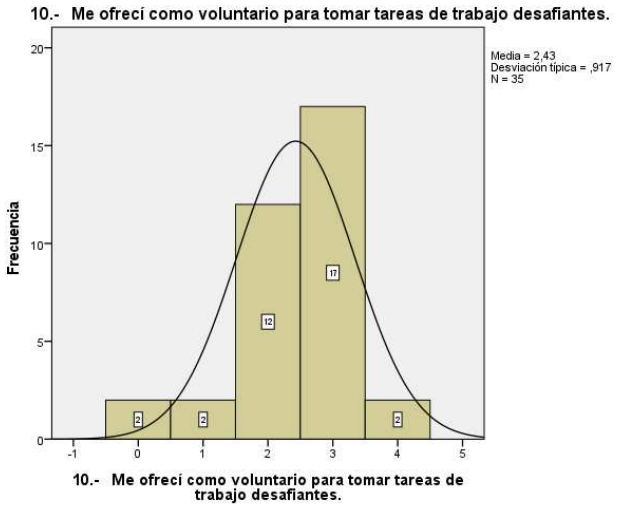
Esta conducta es un factor protector contra el estancamiento profesional y facilita la adopción de nuevas metodologías de intervención. La alta proactividad en el desarrollo profesional sugiere que, a pesar de las posibles barreras de tiempo o recursos (vistas en ítems anteriores), la motivación intrínseca por el desarrollo de competencias es una fortaleza significativa en el equipo de trabajadores sociales.

Tabla 34 Pregunta 10.- Me ofrecí como voluntario para tomar tareas de trabajo desafiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara vez	2	5,7	5,7	5,7
	Algunas veces	2	5,7	5,7	11,4
	Regularmente	12	34,3	34,3	45,7
	A menudo	17	48,6	48,6	94,3
	Siempre	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre las personas como voluntario para tomar tareas de trabajos desafiantes.

Gráfico 28 Pregunta 10.- Me ofrecí como voluntario para tomar tareas de trabajo desafiantes.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre las personas como voluntario para tomar tareas de trabajos desafiantes.

El análisis descriptivo del ítem "Me ofrecí como voluntario para tomar tareas de trabajo desafiantes" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral (dimensión Proactividad/Iniciativa), revela una percepción de iniciativa muy alta en la asunción de retos. Un 54,3% de los profesionales reporta ofrecerse como voluntario para tareas desafiantes "A menudo" o "Siempre" (la moda es "A menudo" con 48,6%). Este resultado indica que la mayoría demuestra una fuerte predisposición al riesgo y al aprendizaje a través de la dificultad. Sin embargo, un considerable 45,7% reporta hacerlo solo "Regularmente" (34,3%) o con menor frecuencia, lo que sugiere que, si bien la proactividad existe, una gran porción de la muestra no asume desafíos consistentemente, sino de manera intermitente o reactiva.

El ofrecimiento voluntario para tareas desafiantes es un indicador clave de la proactividad y el compromiso con la innovación, elementos esenciales del Desempeño Laboral avanzado. Esta conducta implica un deseo de superar la zona de confort, lo que se asocia con el desarrollo de nuevas competencias y el crecimiento profesional. (Rodríguez & Pérez, 2023) señalan que la proactividad es fundamental para la adaptación institucional y la eficacia en entornos complejos. El alto nivel de proactividad percibida (54,3% A menudo/Siempre) es una fortaleza institucional, que garantiza la voluntad para abordar casos complejos. No obstante, la alta frecuencia en la respuesta "Regularmente" (34,3%) sugiere que, para una porción de la muestra, la resistencia al riesgo o la saturación de la carga laboral basal actúa como un inhibidor de la

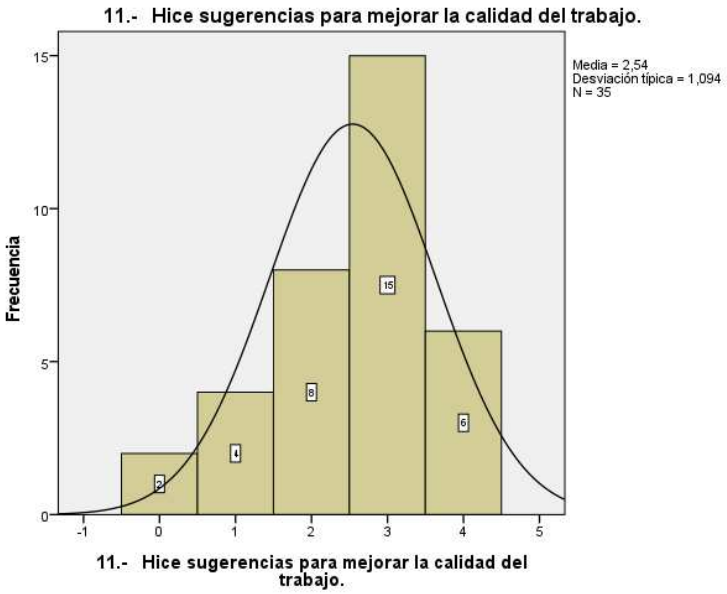
iniciativa, lo cual podría requerir de un apoyo superviso rial explícito y estrategias de reconocimiento para fomentar esta conducta de forma más constante.

Tabla 35 Pregunta 11.- Hice sugerencias para mejorar la calidad del trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara vez	2	5,7	5,7	5,7
	Algunas veces	4	11,4	11,4	17,1
	Regularmente	8	22,9	22,9	40,0
	A menudo	15	42,9	42,9	82,9
	Siempre	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si se hizo sugerencias para mejorar la calidad del trabajo.

Gráfico 29 Pregunta 11.- Hice sugerencias para mejorar la calidad del trabajo.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si se hizo sugerencias para mejorar la calidad del trabajo.

El análisis descriptivo del ítem "Hice sugerencias para mejorar la calidad del trabajo" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral (dimensión Orientación a la Calidad y CCO), revela una percepción de proactividad en la mejora muy alta. Un significativo 60,0% de los profesionales reporta hacer sugerencias para mejorar la calidad del trabajo "A menudo"

o "Siempre" (la moda es "A menudo" con 42,9% y 17,1% en "Siempre"). Este resultado indica una fuerte cultura de compromiso y participación activa en la mejora continua. Sin embargo, un 40,0% restante reporta hacerlo solo "Regularmente" (22,9%) o con menor frecuencia. La presencia de la respuesta "Regularmente" sugiere que, si bien la proactividad es mayoritaria, un segmento considerable de la muestra podría enfrentar barreras estructurales o de oportunidad que limitan su participación constante en la formulación de sugerencias de mejora.

La realización de sugerencias para la mejora de la calidad es una manifestación de la Conducta de Ciudadanía Organizacional (CCO) orientada al sistema, la cual es crucial para el Desempeño Laboral efectivo y el desarrollo organizacional. Esta conducta demuestra un sentido de pertenencia y un compromiso con la excelencia en el servicio social. (García-Ramos & Martínez-Herrera, 2021) resaltan que la proactividad en la mejora está fuertemente ligada a la percepción de autoeficacia y a un clima de apoyo institucional que valora las contribuciones de los empleados.

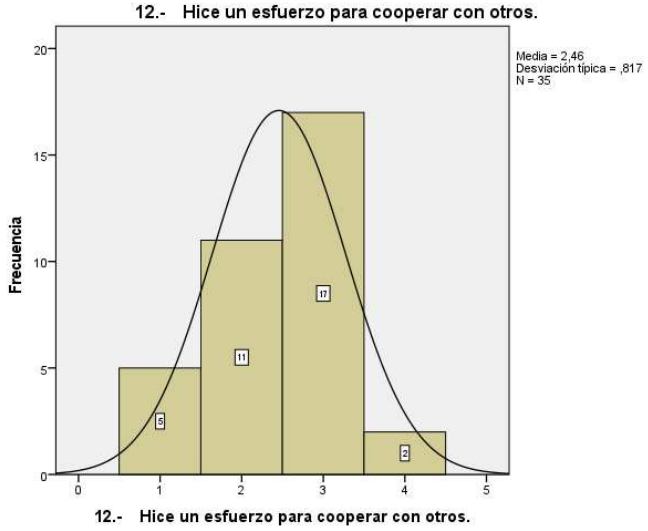
El alto nivel de participación percibida (60,0% A menudo/Siempre) es una fortaleza institucional que promueve la innovación en los procesos. No obstante, el 40,0% que no participa constantemente en la mejora podría indicar la existencia de mecanismos de participación ineficaces, un miedo a la crítica o la percepción de que sus sugerencias no serán implementadas, lo que podría mermar a largo plazo la motivación intrínseca por la mejora continua.

Tabla 36 Pregunta 12.- Hice un esfuerzo para cooperar con otros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	5	14,3	14,3	14,3
	Regularmente	11	31,4	31,4	45,7
	A menudo	17	48,6	48,6	94,3
	Siempre	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si se hizo un esfuerzo para cooperar con otros.

Gráfico 30 Pregunta 12.- Hice un esfuerzo para cooperar con otros.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si se hizo un esfuerzo para cooperar con otros.

El análisis descriptivo del ítem "Hice un esfuerzo para cooperar con otros" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral (dimensión Colaborativa/CCO), revela una percepción de esfuerzo cooperativo muy alta. Un significativo 54,3% de los profesionales reporta realizar un esfuerzo para cooperar "A menudo" o "Siempre" (la moda es "A menudo" con 48,6%). Este resultado indica que la voluntad y la práctica de colaboración son acciones habituales y bien establecidas en la mayoría de la muestra. Sin embargo, un considerable 45,7% reporta hacerlo solo "Regularmente" (31,4%) o "Algunas veces" (14,3%). La alta concentración en "Regularmente" sugiere que, si bien la intención de cooperar es alta, la capacidad para sostenerla constantemente se ve comprometida por las demandas del trabajo diario o la dificultad para encajar la cooperación en la agenda personal.

El esfuerzo por cooperar es un componente esencial de la Conducta de Ciudadanía Organizacional (CCO) y del Desempeño Laboral efectivo, ya que la intervención social es intrínsecamente colaborativa e interdisciplinaria. Esta conducta facilita la sinergia de equipo y el intercambio de conocimiento para la mejor gestión de casos complejos. (García-Ramos & Martínez-Herrera, 2021) resaltan que la cooperación activa es un reflejo de un clima laboral saludable y un factor protector contra el aislamiento profesional. El alto nivel de cooperación percibida (54,3% A menudo/Siempre) es una fortaleza institucional que promueve el éxito colectivo.

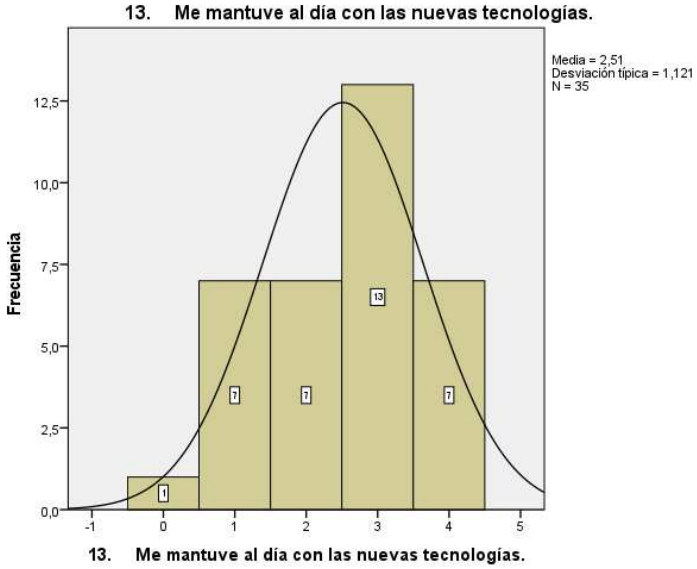
No obstante, el 45,7% que coopera solo "Regularmente" o menos, indica que la carga de trabajo o las prioridades individuales (como se evidenció en ítems anteriores) son inhibidores de la colaboración sostenida. Se sugiere que optimizar la estructura de tiempo y fomentar una cultura que valore explícitamente la colaboración es crucial para elevar el desempeño cooperativo a un nivel constante.

Tabla 37 Pregunta 13.- Me mantuve al día con las nuevas tecnologías.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara vez	1	2,9	2,9	2,9
	Algunas veces	7	20,0	20,0	22,9
	Regularmente	7	20,0	20,0	42,9
	A menudo	13	37,1	37,1	80,0
	Siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si se mantuve al día con las nuevas tecnologías.

Gráfico 31 Pregunta 13.- Me mantuve al día con las nuevas tecnologías.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si se mantuve al día con las nuevas tecnologías.

El análisis descriptivo del ítem "Me mantuve al día con las nuevas tecnologías" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral (dimensión Adaptabilidad

Tecnológica), revela una percepción de actualización tecnológica alta y mayoritaria. Un 57,1% de los profesionales reporta actualizarse "A menudo" o "Siempre" (la moda es "A menudo" con 37,1%). Este resultado indica una proactividad y adaptabilidad en el uso de herramientas tecnológicas. Sin embargo, un considerable 42,9% de la muestra reporta actualizarse solo "Regularmente" (20,0%), "Algunas veces" (20,0%) o "Rara vez" (2,9%). La concentración de respuestas en estas categorías sugiere que, aunque la tendencia es favorable, existe una inconsistencia significativa en el compromiso de una parte importante de la muestra con la actualización tecnológica continua.

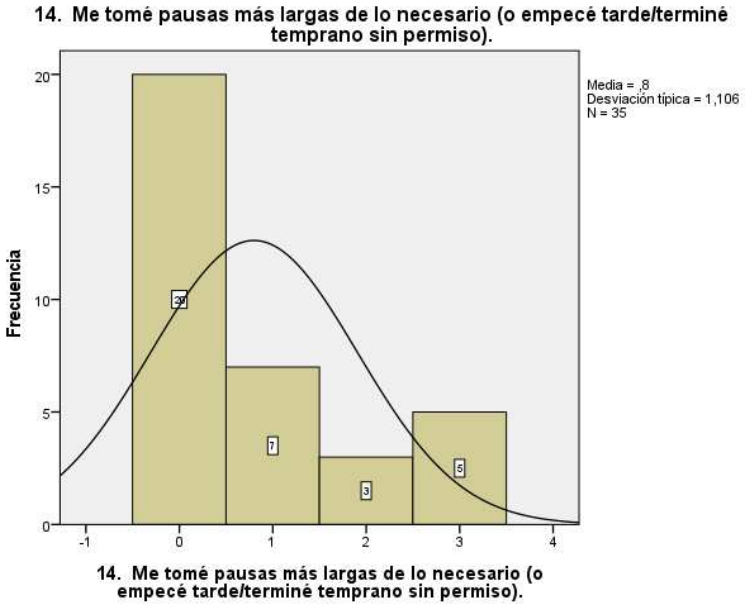
Al mantenerse al día con las nuevas tecnologías es fundamental para el Desempeño Laboral efectivo, dado que la digitalización impacta la gestión de casos, la comunicación interinstitucional y la investigación social. Esta adaptabilidad tecnológica es una competencia instrumental clave para la eficiencia y la innovación. (Rodríguez & Pérez, 2023) destacan que la capacidad de incorporar tecnología mejora la calidad de la intervención y la productividad. El 57,1% que se actualiza frecuentemente demuestra una disposición al aprendizaje vital. No obstante, el 42,9% que no mantiene esta actualización consistentemente indica una brecha digital interna que puede generar ineficiencias operacionales y desigualdades en la carga de trabajo, lo que podría requerir programas de capacitación obligatoria y un apoyo institucional para reducir la resistencia o la falta de recursos para la actualización tecnológica.

Tabla 38 Pregunta 14 Me tomé pausas más largas de lo necesario (o empecé tarde/terminé temprano sin permiso).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara vez	20	57,1	57,1	57,1
	Algunas veces	7	20,0	20,0	77,1
	Regularmente	3	8,6	8,6	85,7
	A menudo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si se tomó pausas más largas de lo necesario.

Gráfico 32 Pregunta 14 Me tomé pausas más largas de lo necesario (o empecé tarde/terminé temprano sin permiso).



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre sobre si se tomó pausas más largas de lo necesario.

El análisis descriptivo del ítem "Me tomé pausas más largas de lo necesario (o empecé tarde/terminé temprano sin permiso)" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral (dimensión Retiro/Contraproducente), revela una percepción de conductas de retiro laboral extremadamente baja. Un abrumador 77,1% de los profesionales reporta incurrir en estas conductas "Rara vez" (57,1% - moda) o "Algunas veces" (20,0%). Este alto porcentaje en las categorías de baja frecuencia indica que la asistencia, puntualidad y el uso del tiempo están fuertemente controlados y son efectivos en la mayoría de la muestra. Solo un 22,9% reporta estas conductas "Regularmente" o "A menudo" (8,6% y 14,3% respectivamente), lo que sugiere que la tendencia a la procrastinación o al retiro es un problema minoritario en la población estudiada.

Las conductas de retiro laboral (ausentismo, impuntualidad o pausas excesivas) son indicadores de Comportamiento Laboral Contraproducente (CLC), y su baja frecuencia es fundamental para un Desempeño Laboral eficiente y ético. La alta percepción de adherencia a las normas horarias (77,1% Rara vez/Algunas veces) sugiere un fuerte compromiso normativo y una alta responsabilidad profesional, lo cual es un factor protector contra el desgaste emocional que lleva a la evasión. (Rodríguez & Pérez, 2023) confirman que la baja incidencia de estas

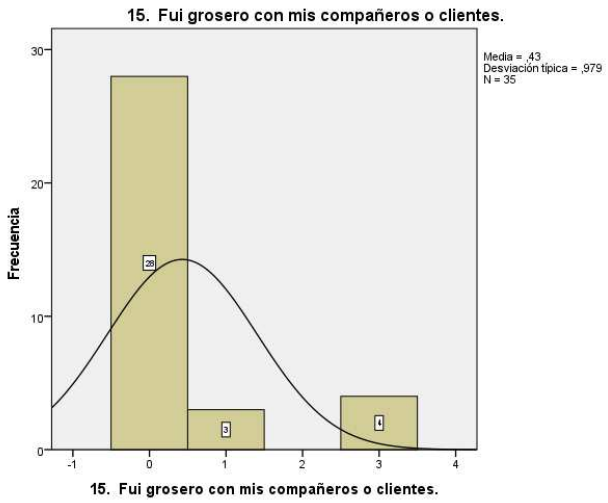
conductas se relaciona con un clima laboral con alta supervisión o alta motivación intrínseca. Sin embargo, la existencia de un 22,9% que lo hace "Regularmente" o "A menudo" sugiere que una porción del equipo podría estar experimentando niveles de estrés crónico o insatisfacción laboral que se manifiestan a través de esta evasión sutil del trabajo, lo cual requiere una intervención dirigida a mejorar el bienestar o la gestión de la carga, antes de que derive en un ausentismo mayor.

Tabla 39 Pregunta 15.- Fui grosero con mis compañeros o clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara vez	28	80,0	80,0	80,0
	Algunas veces	3	8,6	8,6	88,6
	A menudo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si fue grosero con los compañeros o clientes.

Gráfico 33 Pregunta 15.- Fui grosero con mis compañeros o clientes.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si fue grosero con los compañeros o clientes

El análisis descriptivo del ítem "Fui grosero con mis compañeros o clientes" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral (dimensión Comportamiento Contraproducente), revela una percepción de baja agresión interpersonal. Un abrumador 80,0%

de los profesionales reporta haber incurrido en esta conducta "Rara vez" (moda), lo que indica una fuerte adherencia a las normas de respeto y trato cortés. Solo un 20,0% reporta ser grosero "Algunas veces" (8,6%) o "A menudo" (11,4%). Este resultado sugiere que el comportamiento laboral contraproducente (CLC), específicamente el acoso o la agresión verbal, es una problemática marginal y minoritaria dentro de la muestra estudiada.

La agresión o grosería hacia compañeros y clientes es una forma grave de Comportamiento Laboral Contraproducente (CLC) que socava la confianza, el clima laboral y la ética profesional centrada en el respeto a la dignidad humana. La bajísima frecuencia reportada en esta conducta (80,0% "Rara vez") es un factor protector institucional que subraya la alta conciencia ética y el profesionalismo de la mayoría de la muestra. (Rodríguez & Pérez, 2023) confirman que la baja incidencia de CLC se relaciona con una motivación intrínseca fuerte y un compromiso con la misión social.

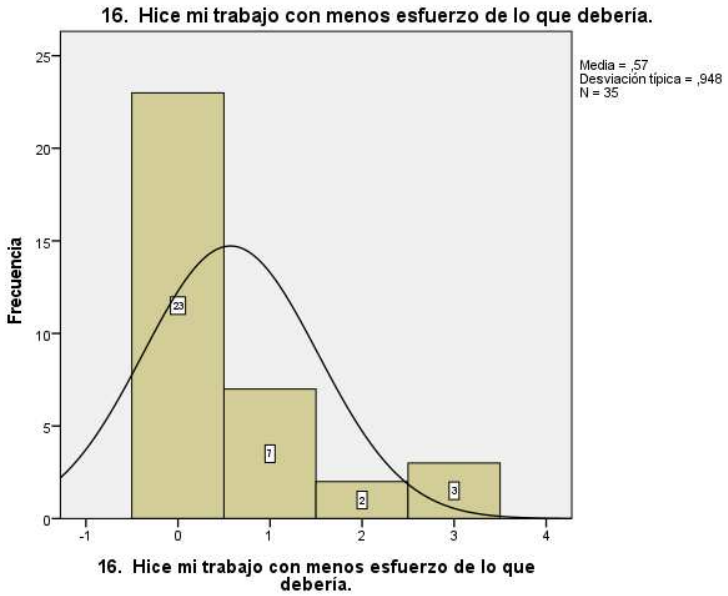
Sin embargo, la existencia de un 20,0% que reporta ser grosero "Algunas veces" o "A menudo" indica que una porción del equipo podría estar experimentando altos niveles de estrés no gestionados o agotamiento emocional, que se manifiestan como irritabilidad y falta de control de impulsos hacia usuarios o colegas. Esto requiere una intervención inmediata para abordar el bienestar emocional de este segmento, garantizando la calidad de la intervención y el respeto en el entorno laboral.

Tabla 40 Pregunta 16.- Hice mi trabajo con menos esfuerzo de lo que debería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara vez	23	65,7	65,7	65,7
	Algunas veces	7	20,0	20,0	85,7
	Regularmente	2	5,7	5,7	91,4
	A menudo	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si se hizo trabajo con menos esfuerzo de lo que se debería.

Gráfico 34 Pregunta 16.- Hice mi trabajo con menos esfuerzo de lo que debería.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si se hizo trabajo con menos esfuerzo de lo que se debería.

El análisis descriptivo del ítem "Hice mi trabajo con menos esfuerzo de lo que debería" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral (dimensión Esfuerzo/Contraproducente), revela una percepción de esfuerzo laboral muy alta. Un abrumador 85,7% de los profesionales reporta realizar su trabajo con menor esfuerzo "Rara vez" (moda, 65,7%) o "Algunas veces" (20,0%). Este alto porcentaje en las categorías de baja frecuencia indica un fuerte compromiso y dedicación, siendo la falta de esfuerzo una problemática marginal. Solo un 14,3% reporta incurrir en esta conducta "Regularmente" (5,7%) o "A menudo" (8,6%), lo que sugiere que la tendencia a reducir el esfuerzo es muy baja en la población estudiada.

La falta de esfuerzo es una manifestación de Comportamiento Laboral Contraproducente (CLC) por ineficiencia, que indica una reducción de la inversión de recursos personales en el desempeño, a menudo asociado a la desmotivación o al burnout. El bajísimo reporte de esta conducta (85,7% "Rara vez/Algunas veces") es un factor protector que subraya el alto compromiso intrínseco de los profesionales con su labor y la adherencia a las normas de desempeño. (Rodríguez & Pérez, 2023) señalan que este alto nivel de compromiso es crucial para la sostenibilidad de la intervención social. Sin embargo, la existencia de un 14,3% que reporta hacer su trabajo con menor esfuerzo "Regularmente" o "A menudo" sugiere que una

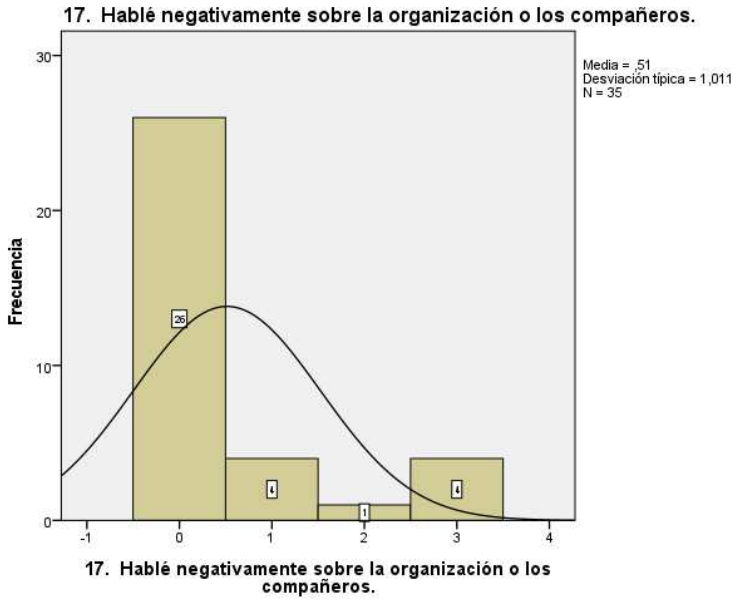
porción del equipo podría estar experimentando un agotamiento emocional crónico o una desilusión persistente con el entorno laboral, lo que se traduce en una disminución de la energía psíquica dedicada al servicio, un fenómeno que requiere una pronta atención institucional.

Tabla 41 Pregunta 17.- Hablé negativamente sobre la organización o los compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara vez	26	74,3	74,3	74,3
	Algunas veces	4	11,4	11,4	85,7
	Regularmente	1	2,9	2,9	88,6
	A menudo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si se hablo negativamente sobre la organización o los compañeros.

Gráfico 35 Pregunta 17.- Hablé negativamente sobre la organización o los compañeros.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si se habló negativamente sobre la organización o los compañeros.

El análisis descriptivo del ítem "Hablé negativamente sobre la organización o los compañeros" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral (dimensión Comportamiento Contraproducente verbal), revela una percepción de baja comunicación negativa. Un abrumador 85,7% de los profesionales reporta incurrir en esta conducta "Rara

vez" (moda, 74,3%) o "Algunas veces" (11,4%). Este alto porcentaje indica un fuerte compromiso con la lealtad y el respeto, siendo la difamación o el rumor una problemática marginal. Solo un 14,3% reporta hablar negativamente "Regularmente" (2,9%) o "A menudo" (11,4%). Este resultado sugiere que la tendencia a la crítica abierta o la queja es muy baja en la población estudiada, lo que es positivo para el clima organizacional.

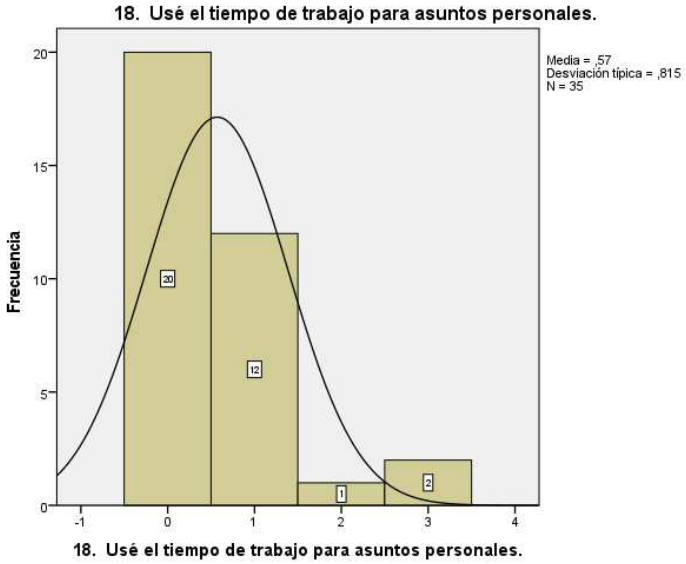
Se menciona que, hablar negativamente sobre la organización o los compañeros es una forma de Comportamiento Laboral Contraproducente (CLC) que daña la reputación institucional y la cohesión del equipo, siendo un obstáculo para la confianza y la colaboración. La bajísima frecuencia reportada (85,7% "Rara vez/Algunas veces") es un factor protector que subraya la lealtad y el compromiso ético de la mayoría de los profesionales con su lugar de trabajo y sus colegas. (Rodríguez & Pérez, 2023) señalan que un bajo CLC verbal se relaciona con un clima de apoyo y justicia organizacional. No obstante, el 14,3% que reporta hablar negativamente "Regularmente" o "A menudo" sugiere que una porción del equipo podría estar experimentando insatisfacción profunda, resentimiento o falta de vías de desahogo formal, lo que se manifiesta a través de la crítica. Abordar las causas subyacentes de esta insatisfacción es crucial para prevenir el escalamiento del CLC y preservar la imagen profesional del equipo de Trabajo Social.

Tabla 42 Pregunta 18.- Usé el tiempo de trabajo para asuntos personales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara vez	20	57,1	57,1	57,1
	Algunas veces	12	34,3	34,3	91,4
	Regularmente	1	2,9	2,9	94,3
	A menudo	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Distribución de las respuestas sobre si se uso el tiempo de trabajo para asuntos personales.

Gráfico 36 Pregunta 18.- Usé el tiempo de trabajo para asuntos personales.



Nota: La grafica muestra la distribución de las respuestas sobre si se usó el tiempo de trabajo para asuntos personales.

El análisis descriptivo del ítem "Usé el tiempo de trabajo para asuntos personales" (N=35), indicador de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral (dimensión Comportamiento Contraproducente), revela una percepción de uso personal del tiempo de trabajo extremadamente baja. Un abrumador 91,4% de los profesionales reporta usar el tiempo de trabajo para asuntos personales "Rara vez" (moda, 57,1%) o "Algunas veces" (34,3%). Este alto porcentaje en las categorías de baja frecuencia indica un fuerte compromiso con la tarea y la dedicación del tiempo laboral a las funciones profesionales. Solo un 8,6% reporta incurrir en esta conducta "Regularmente" (2,9%) o "A menudo" (5,7%), lo que sugiere que la tendencia al desvío de tiempo para fines personales es una problemática marginal y atípica en la población estudiada.

Se entiende que, el uso del tiempo de trabajo para asuntos personales es una forma de Comportamiento Laboral Contraproducente (CLC) que afecta la eficiencia, la productividad y la ética del desempeño. La bajísima frecuencia reportada (91,4% "Rara vez/Algunas veces") es un factor protector que subraya el alto compromiso ético y la conciencia de la responsabilidad de los profesionales con el tiempo institucional, recurso valioso en el sector social. (Rodríguez & Pérez, 2023) señalan que el bajo reporte de esta conducta se correlaciona con la gestión efectiva del tiempo y la motivación intrínseca. Sin embargo, la existencia de un 8,6% que lo

hace "Regularmente" o "A menudo" sugiere que una minoría podría estar experimentando un conflicto trabajo-familia no resuelto o una baja percepción de control sobre su tiempo, lo que se manifiesta a través de la necesidad de atender demandas personales durante la jornada. Mantener este CLC en niveles bajos es fundamental para la credibilidad y la eficacia del servicio.

DISCUSIÓN

La presente discusión se centra en el análisis de las redes de apoyo (formales e informales) y su impacto en el desempeño laboral de los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís (ISTMAS), en cumplimiento con los objetivos establecidos. El estudio abordó cómo los recursos socioemocionales y de apoyo instrumental, tanto dentro como fuera del entorno de trabajo, se correlacionan con la eficiencia, la proactividad y la actitud del personal administrativo. Este análisis es fundamental para comprender las dinámicas organizacionales que favorecen u obstaculizan el bienestar y la productividad en el sector educativo.

Los resultados revelan un marcado contraste entre la percepción de las redes de apoyo y algunos indicadores de desempeño. En cuanto a las Redes de Apoyo Informales (Familia y Amigos), se observó una percepción de apoyo consistentemente alta y homogénea (Medias entre 3.97 y 4.11), siendo la familia y los amigos fuertes fuentes de consuelo, confidencia y ayuda decisional (Páez et al., 2020; Flores et al., 2022).

En contraste, la Red Formal (Supervisión y Colegas) mostró una mayor polarización y dispersión (Desviaciones Típicas más altas, Medias cercanas al punto medio). El apoyo del supervisor, aunque ligeramente positivo, fue percibido como inconsistente en el plano emocional y en la promoción del diálogo. El Desempeño Laboral mostró fortalezas claras en planificación, orientación a resultados y gestión del tiempo (altas frecuencias en "A menudo/Siempre"), respaldando la autoeficacia profesional (Rodríguez & Pérez, 2023). Sin embargo, se identificaron vulnerabilidades en la capacidad de establecer prioridades y la eficiencia sostenida (modas en "Regularmente"), así como una inconsistencia en la Conducta de Ciudadanía Organizacional (CCO), especialmente en el esfuerzo extra y la cooperación (Páez, Quintero, & Zapata, 2020); (Páez, Quintero, & Zapata, 2020) .La principal conclusión de la correlación (a determinar con el análisis estadístico) sugiere que, si bien el apoyo extralaboral actúa como un amortiguador general del estrés, la inconsistencia en el apoyo formal (supervisión) podría estar influyendo negativamente en indicadores clave de desempeño como la priorización y la eficiencia.

El presente estudio presenta como principal limitación su naturaleza transversal y su alcance descriptivo-correlacional, basado en una muestra pequeña (N=35). Esto impide establecer relaciones de causalidad directa entre las redes de apoyo y el desempeño laboral, y los resultados deben interpretarse como asociaciones dentro de la población específica del

ISTMAS. Asimismo, la medición del desempeño se basó en la autopercepción de los empleados, lo que puede introducir sesgos de deseabilidad social.

PROPUESTA

Diseñar un Programa de Fortalecimiento de la Función de Apoyo Superviso rial. Este programa deberá enfocarse en capacitar a los supervisores en liderazgo empático, gestión de conflictos emocionales y en la creación de espacios formales y seguros para la reflexión dialógica sobre problemas laborales, utilizando el marco de la función educativa y de apoyo de la supervisión, para asegurar que la red formal sea tan efectiva y consistente como la red informal.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A partir del análisis de los resultados obtenidos en la muestra de empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís (ISTMAS), se establecen las siguientes conclusiones, alineadas con los objetivos del estudio:

- Se concluye que los empleados administrativos del ISTMAS poseen redes de apoyo informales (familia y amigos) sólidas y altamente efectivas, caracterizadas por una alta percepción de consuelo, confidencia y ayuda decisional. En contraste, la red de apoyo formal (supervisión y compañeros) es inconsistente y polarizada, con percepciones moderadas en el apoyo emocional y técnico del supervisor, lo que indica que el soporte más confiable y estable para el bienestar emocional del personal proviene del ámbito extralaboral.

- Se concluye que la autopercepción del desempeño laboral de los empleados administrativos es generalmente alta en las dimensiones de planificación, gestión del tiempo y orientación a resultados, lo que demuestra una alta autoeficacia y compromiso. Sin embargo, se identifican vulnerabilidades y una eficiencia inconsistente en áreas clave como la capacidad de establecer prioridades y la realización sostenida del trabajo de manera eficiente, lo cual sugiere una dificultad en la jerarquización de tareas que compromete la calidad del desempeño en entornos de alta demanda.

- Se concluye que la inconsistencia en la Red de Apoyo Formal (supervisión) podría estar influenciando negativamente en la capacidad de los empleados para establecer prioridades y mantener la eficiencia, pese a su alta capacidad de planificación. La falta de un apoyo supervisor claro y constante podría generar ambigüedad y dispersión en las tareas. Por otro lado, la fortaleza de las Redes de Apoyo Informales (Familia/Amigos) actúa como un amortiguador psicosocial que indirectamente mantiene la motivación intrínseca y la baja incidencia de conductas contraproducentes (CLC), sosteniendo el desempeño a pesar de las debilidades en el apoyo institucional.

- Se concluye que el impacto de las redes de apoyo en el desempeño laboral en el ISTMAS es dual: mientras el apoyo extralaboral minimiza el riesgo de burnout y

mantiene la lealtad y el compromiso (actitud positiva), la insuficiencia del apoyo formal limita la capacidad de los empleados para optimizar la eficiencia y la priorización, aspectos directamente relacionados con la gestión de la carga laboral compleja.

Recomendaciones

Basándose en las conclusiones, se presentan las siguientes recomendaciones dirigidas al Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís para mejorar el desempeño laboral y fortalecer las redes de apoyo formales:

- Se recomienda al ISTMAS diseñar e implementar un programa de capacitación obligatoria para el personal supervisor y directivo, enfocado en el Liderazgo de Apoyo y la Supervisión Reflexiva. La capacitación debe priorizar técnicas de gestión del apoyo emocional, fomento del diálogo sobre problemas laborales y habilidades para la clarificación y establecimiento de prioridades de manera conjunta con los empleados, con el fin de transformar al supervisor en una fuente de apoyo instrumental y emocional consistente, elevando la calidad de la red formal.

- Dado que la principal debilidad en el desempeño es la inconsistencia en la priorización, se recomienda al ISTMAS establecer metodologías estandarizadas de gestión de tiempo y tareas. Esto debe complementarse con sesiones de coaching o mentoría periódicas para el personal administrativo, dirigidas a mejorar su eficiencia sostenida y reducir la sobrecarga de trabajo, garantizando que el tiempo que ya gestionan bien se traduzca efectivamente en el cumplimiento de objetivos estratégicos.

- Se recomienda impulsar actividades de integración y desarrollo de equipos que refuercen la colaboración y el apoyo entre colegas, enfocándose específicamente en crear espacios de intercambio de conocimiento y asistencia mutua para reducir la carga de trabajo individual. Esto busca asegurar que la voluntad de cooperar (alta CCO percibida) se traduzca en una ayuda práctica constante, mejorando así la calidad del clima laboral y el desempeño colaborativo.

BIBLIOGRAFÍA.

Acción contra el Hambre. (2021). *Redes de apoyo social: Herramientas comunitarias para el bienestar psicosocial.* Madrid: Acción contra el Hambre.

ACNUR. (2023). *Redes de apoyo comunitarias en Ecuador: Experiencias de integración y protección.* Quito: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.

Adams, J. S. (1965). *Inequity in social exchange. In L. Berkowitz.* Academic Press.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. . (2024). *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. .*

Aguilar Valenzuela, M. (2022). *Hazlo sencillo: La responsabilidad como motor de transformación personal y organizacional.* Editorial Urano.

Alvarado, P., & Cumbe, J. (2023). *Componentes del apoyo social en contextos institucionales.* Quito: Editorial Universitaria Nacional.

Aranda Beltrán, C., & Pando Moreno, M. Á. . (2013). *Redes de apoyo social y salud en el trabajo: una perspectiva psicosocial.* Guadalajara: Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de Ciencias de la Salud.

Arregui, A. (2018). *Derecho laboral ecuatoriano: Código del Trabajo y su aplicación práctica.* Quito, Ecuador: Ediciones Legales.

Bakker A. B, & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. Journal of Managerial Psychology. *Emerald*, 309–328.

Bakker, A. B, & Demerouti, E. . (2008). Hacia un modelo de trabajo y recursos personales: Implicaciones para la motivación y el rendimiento. . *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(3), 107–128.

Bernard, M., & Fernández, L. . (2019). *Apoyo social e impacto organizacional: Teorías y prácticas.* Bogotá: Editorial Universitaria.

Bizneo HR. (2022). *bizneo.* Obtenido de bizneo: https://www.bizneo.com/blog/desempeno-laboral/

Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). *Expanding the criterion domain to include contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.).* Personnel selection in organizations.

Bourdieu, P. (1986). *The forms of capital. En J. G. Richardson (Ed.), Handbook of theory and research for the sociology of education.* Greenwood Press.

Calderón Solano, D. F. (2020). *Incidencia de los estilos de liderazgo en las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa Hersaga Cía. Ltda.* Ambato: Repositorio Institucional UTA.

Campos. (2017). *Exploratorio.*

Caplan, G. (1974). *Support systems and community mental health: Lectures on concept development.* Behavioral Publications.

Caplan, R., Cobb, S., French, J., Harrison, R., & Pinneau, S. (1975). *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences.* U.S. Government Printing Office.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano. .* McGraw-Hill Interamericana.

Consalvo, M. (2017). *Gaming Matters: Art, Science, Magic, and the Computer Game Medium.*

Crespo, A., & Serrano, M. (2022). *El clima organizacional en instituciones educativas: Impacto en la gestión y desempeño docente.* Editorial Académica Española.

Cursalab. (2024). *Cursalab.* Obtenido de Cursalab.: https://www.cursalab.com/blog/comunicacion-efectiva-en-la-empresa

Drucker, P. F. (1967). *El ejecutivo eficaz.* México: Editorial Diana.

Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general.* París, Francia: Dunod.

Fernández, I. (2020). Capital Social y Productividad: Un Estudio de Caso en Pequeñas Empresas de Servicios. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales*, 12(3), 78-95.

Flores, F., Gutiérrez, A., & Cárdenas, L. (2022). Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de servicios sociales: el conflicto trabajo-familia. *Cuadernos de Trabajo Social (Chile)*.

Galindo-Domínguez, H., & López-Aguado, L. . (2025). *Bienestar emocional en contextos laborales: Fundamentos y aplicaciones.* Madrid: Editorial Académica Española.

Gallup. (2002). *State of the Global Workplace.* Gallup Press.

García Cueva, M. , & López Palomar, J. E. (2025). *El apoyo emocional en contextos laborales y familiares.* Ciudad: Editorial Universitaria.

García-Perales, R., Sanjuán, P., & Magallares, A. (2002). Adaptación y validación de la Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido. *Ansiedad y Estrés*, 8(2-3), 173-182.

García-Ramos, M., & Martínez-Herrera, M. (2021). El impacto del apoyo social en la prevención del desgaste profesional en Trabajo Social. *Revista Servicios Sociales y Política Social.*

González Cerón, M. E, & Mejía Marín, D. A. . (2024). *Influencia del clima laboral en el estrés y desempeño del personal administrativo en instituciones educativas. .* Quito: Editorial Universitaria Andina.

González, C., & Restrepo, M. (2010). El apoyo social y sus implicaciones en la salud y el bienestar. Hacia la Promoción de la Salud. 15(2), 177-188.

González-Núñez, L, & Gutiérrez Rodríguez, A. (2025). *El respaldo social en el bienestar emocional: Perspectivas desde la intervención comunitaria. .* Ciudad: Editorial Universitaria.

Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. American Journal of Sociology. 78(6), 1360–1380.

Guamán Llongo, L. G, & Álvarez Baque, W. (2019). *Clima organizacional y su incidencia en los logros de objetivos institucionales en las organizaciones públicas.* Cuba: Opuntia Brava.

Hernández, M., & Castro, L. (2015). Responsabilidad social empresarial y compromiso organizacional: Una mirada desde la gestión interna. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales*, 13(2), 45–62.

Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P. (2021). *Metodología de la investigación (7.ª ed.).* McGraw-Hill.

Hochschild, A. R. (2003 (Obra original publicada en 1983)). *La gestión de las emociones: La comercialización de la vida humana. .* Buenos Aires: Katz Editores.

House , J., Umberson, D., & Landis, K. (1988). Structures and processes of social support. Annual Review of Sociology. *Annual Review of Sociology.*, 293–318.

IGOBERNANZA, R. (2024). La gestión escolar y su impacto en el desarrollo institucional. .

Indeed. (2024). *Indeed.* Obtenido de Indeed.

Instituto de Fomento a la Creatividad y la Innovación. (2021). *Concurso Público de produccion de videjuegos.*

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2015). NTE INEN-ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad. Quito: INEN.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2020). *Condiciones de trabajo en el sector público del Ecuador.* Quito, Ecuador: INEC.

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. (2020). *Guía de redes de apoyo para el bienestar psicosocial. .* Ciudad de México: Secretaría de Bienestar.

Koontz, H. &. (2013). *Administración: Una perspectiva global y empresarial.* McGraw-Hill.

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., & Schaufeli, W. (2013). Development of the Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ). *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 302–312.

Lapzo. (2023). *Lapzo*. Obtenido de Lapzo: https://www.lapzo.com/blog/como-medir-la-productividad-laboral

LHH. (2024). *LHH*. Obtenido de LHH: https://www.lhh.com/blog/motivacion-laboral

Lin, N. (2001). *Social capital: A theory of social structure and action. .* Cambridge University Press.

López, R., & García, M. (2018). *Factores determinantes del desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas.* Ciudad de México: Editorial Trillas.

Martínez, M. L. (2016). *Inteligencia emocional y desempeño laboral: estrategias para mejorar el clima organizacional.* Madrid: Editorial Pirámide.

Martínez, R., & Andrade, L. (2018). *Factores psicosociales y desempeño laboral en contextos educativos.* Ediciones Académicas.

Martínez-Herrera, M., & García-Ramos, M. (2021). El rol de la supervisión en el desarrollo profesional de los estudiantes de Trabajo Social. *Revista Servicios Sociales y Política Social.*

Mehech, J, Jiménez, A, & Pizarro, M. . (2021). *Compromiso laboral en América Latina: Perspectivas desde la inclusión y la diversidad. .* Banco Interamericano de Desarrollo.

Mendoza Mendoza, J. G. (2009). *La medición en el proceso de investigación científica: Evaluación de validez de contenido y confiabilidad.*

Mendoza, H. y. (2020). *Enfoque cuantitativo.*

Metroflor Ecuador. (2024). Habilidades clave para el éxito profesional en el entorno laboral ecuatoriano.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú. (2025). *Estrategias para el bienestar emocional en entornos laborales.* Lima.

Ministerio de Educación del Ecuador. (2016). *Guía de adaptaciones curriculares y funcionales para estudiantes con necesidades educativas especiales.* Quito, Ecuador.

Morillo, J., & Cabrera, M. (2017). *El ambiente organizacional como factor del desempeño laboral.* Editorial Académica Española.

Nava Gómez, M, Brito Ortiz, M., González Torres, A., Juárez García, R., & Juárez García, R. (2025). *Satisfacción personal y apoyo social en contextos laborales.* Ciudad de México: Fondo Editorial Universitario.

Newzoo. (14 de Octubre de 2021). *Revista Lideres*. Obtenido de https://www.revistalideres.ec/lideres/esports-videojuegos-gamers-celerity-ecuador.html

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington Books.*

Organización Internacional del Trabajo (OIT) . (2021). *Panorama Laboral 2021: América Latina y el Caribe. Lima: Oficina Regional para América Latina y el Caribe.*

Páez, I., Quintero, D., & Zapata, M. (2020). Apoyo social y salud mental en profesionales de la salud. *Revista Latinoamericana de Psicología Social.*

Páez, I., Quintero, D., & Zapata, M. (2020). Apoyo social y salud mental en profesionales de la Salud. *Revista latinoamerica de Psicologia Social*.

Penning de Vries, I., Knies, E., & Leisink, P. (2020). Supervision and the professional well-being of social workers: The role of social-emotional and reflexivity-enhancing supervision. *European Journal of Social Work*, 23(5), 844-855.

Penning de Vries, M., Knies, E., & Leisink, P. (2020). *The Role of Supervisor Support in Public Service Work.* Redalyc.

Peña, G. (2001). *Redes sociales y apoyo social: su conceptualización, medición y aplicación en el ámbito laboral.* Madrid: Editorial Síntesis.

Pérez, J. A, & Gómez, L. M. . (2015). *Políticas organizacionales y desarrollo profesional en instituciones educativas.* . Bogotá: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.

Pérez, M, & Torres, A. (2021). Análisis de las Redes de Apoyo Formal en la Estabilidad Emocional del Talento Humano en una Entidad Educativa. *Revista Ecuatoriana de Ciencias de la Salud*, 5(1), 10-25.

Psico-Smart. (2024). *Psico-Smart.* Obtenido de Psico-Smart.: https://www.psico-smart.com/eficiencia-laboral

Pumble. (2025). *Pumble*. Obtenido de Pumble: https://pumble.com/es/blog/estadisticas-compromiso-laboral/

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community.* . Simon & Schuster.

Ramírez, L. (2020). *Gestión de objetivos y desempeño organizacional.* Editorial Universitaria Andina.

Ramos-Villagrasa, P., Estevan-Guillén, J., & Ramo, M. (2019). Propiedades psicométricas de la versión española del Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 195–205.

Revista Prospectiva . (2024). . Un modelo práctico de supervisión de Trabajo Social de apoyo en Portugal: entre la seguridad de las personas mayores y el autocuidado personal. *Revista Prospectiva*.

Ríos, G. (2015). *Trabajo social y redes sociales: construcción de vínculos para el desarrollo comunitario. Bogotá.* Colombia.: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.

Rodríguez, A., & Pérez, L. (2023). La gestión del tiempo y su impacto en el desempeño laboral en el sector social. *Revista Latinoamericana de Trabajo Social.*

Rodríguez, L, Pérez, M, & Castillo, R. (2020). *Motivación laboral y desempeño en entornos organizacionales.* Bogotá: Editorial Universidad Nacional.

Salazar-C, R., Martínez, F, & Bravo, L. . (2025). *Redes sociales de apoyo y salud comunitaria: enfoques prácticos.* Quito: Editorial Universitaria Andina.

Sanjuán, P. (2019). *Psicología positiva y relaciones interpersonales en contextos laborales.* Editorial Pirámide.

Schiavone, M. (2024). Gestión del tiempo y técnicas para aumentar la productividad.

Servicio Público de Ocupación de Catalunya. (2020). *Servicio Público de Ocupación de Catalunya.* Barcelona: Generalitat de Catalunya.

Solis Baltazara, R, & Quispe Mamani, J. . (2022). *Percepción del apoyo social y conductas de riesgo en estudiantes universitarios.* . Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Stagnaro, A. (2017). *Manual de procedimientos administrativos.* Buenos Aires: Editorial Temas.

Tamayo y Tamayo, M. (2021). *El proceso de la investigación científica (6.ª ed.).* Limusa.

Tejeiro. (2009).

Tronto, J. C. (2023). *Democracia y cuidado. Mercados, igualdad y justicia (Traducción al español de Caring Democracy).* Editorial Rayo Verde.

TS, C. (2020). Supervisión académica como dispositivo en la formación de Trabajo Social antes y durante la pandemia covid-19. *Cuaderno de Trabajo Social.*

Universidad del Bío-Bío. . (2023). *Evaluación de competencias laborales y desempeño profesional en organizaciones latinoamericanas.*

Universidad Politécnica Salesiana. (2023). *Estudio sobre productividad laboral y eficiencia organizacional en el Ecuador.*

Universidad Técnica de Ambato. (2019). *Informe sobre el desempeño laboral en el sector público.* Dirección de Investigación Institucional.

Universidad Técnica de Machala. . (2020). *Redes de apoyo social y su impacto en el bienestar y desempeño laboral.* Machala: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Técnica de Machala.

Vargas Sepúlveda, M, Pinzón Carrillo, J. L, & Vargas Machado, R. A. (2025). *Relaciones sociales y bienestar emocional: Aportes desde la psicología comunitaria. .* Bogotá: Editorial Universitaria Nacional.

Vargas, P. (2020). El Rol de las Redes de Apoyo Social en la Adaptación Laboral de Nuevos Ingresos al Sector Público. *Revista Chilena de Administración Pública*, 14(1), 45-62.

Vásquez, M. A. (2019). *Redes de apoyo y desempeño organizacional: Un enfoque psicosocial.* Editorial Universidad Central.

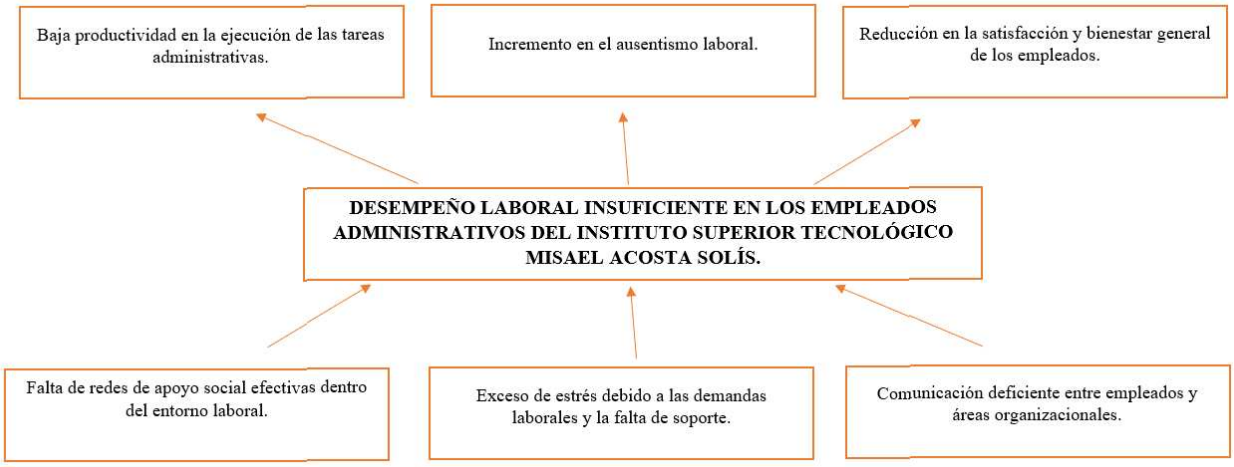
Ventura-León, J., & Caycho-Rodríguez, T. (2019). Validez estructural de la Escala de Apoyo Social en el Trabajo en peruanos. . *Ansiedad y Estrés*, 25(2), 118-124.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation. Wiley.*

Zimet, G., Dahlem, N., Zimet, S., & Farley, G. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*, 30–41.

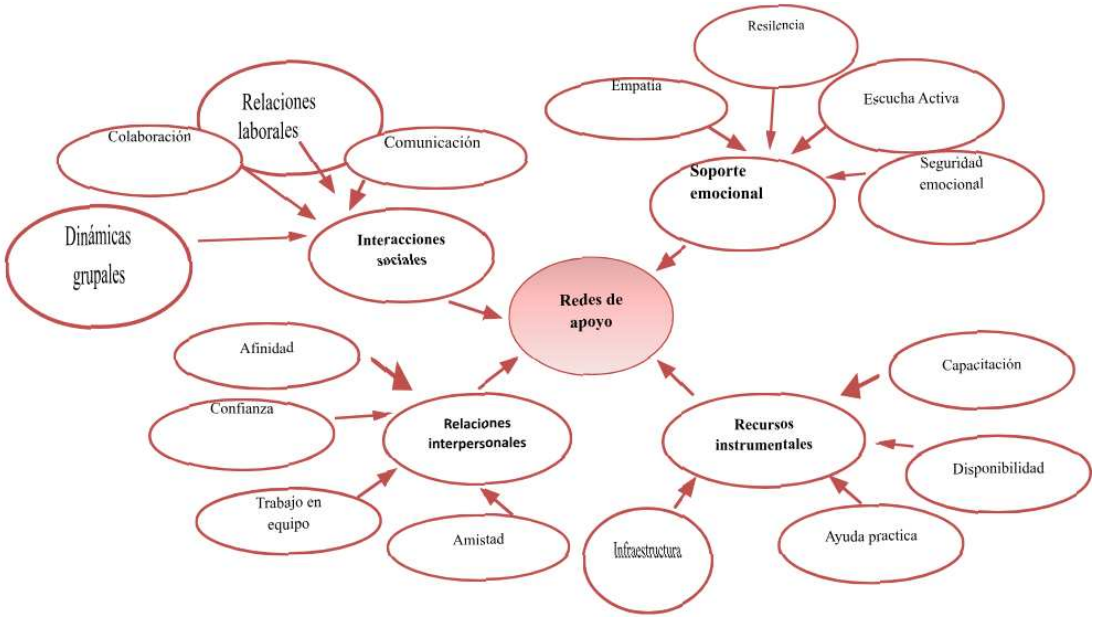
ANEXOS

Gráfico 37 Árbol de problemas.



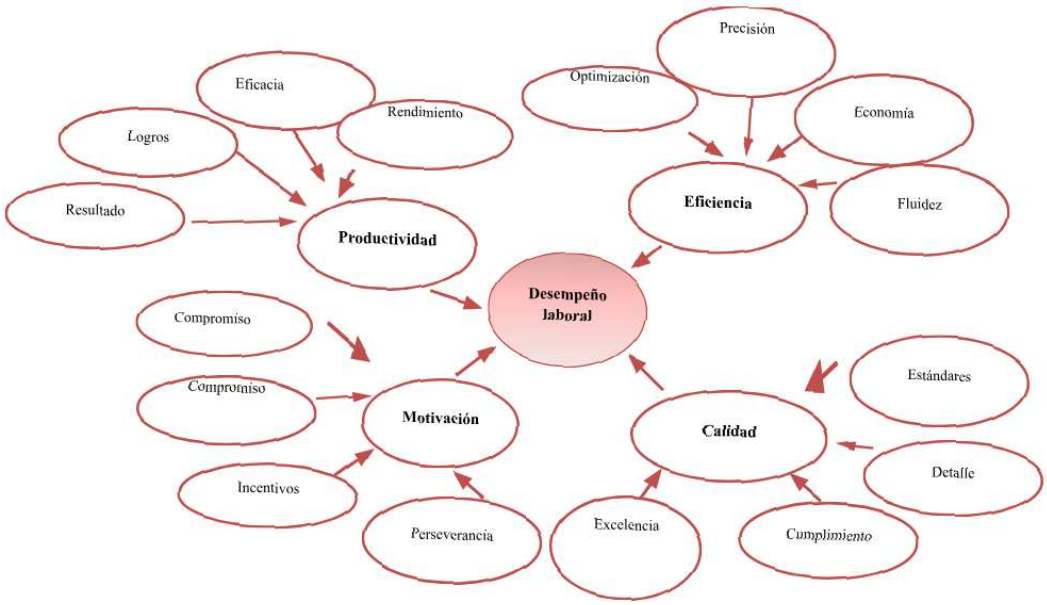
Nota: Se puede mostrar el árbol de problema que se desarrolló para la investigación.

Gráfico 38 Constelación de ideas: variable independiente.



Nota: Se muestra la gráfica donde se realizó la constelación de la variable independiente.

Gráfico 39 Constelación de ideas: Variable dependiente.



Nota: Se muestra la gráfica donde se realizó la constelación de la variable dependiente.

Gráfico 40 Operacionalización de variables, variable independiente: redes de apoyo

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA/INSTRUMENTO
Las redes de apoyo se entienden como el conjunto de relaciones sociales y personales que brindan respaldo emocional, instrumental o informativo a los individuos. En el contexto laboral, estas redes pueden incluir compañeros de trabajo, supervisores, amigos, familiares u otras personas que influyen en el bienestar del empleado. Su presencia y calidad pueden afectar directamente la motivación, la capacidad para afrontar el estrés y, en general, el desempeño en el entorno profesional.	□ Relaciones □ Respaldo □ Emocional	Frecuencia interacción Calidad vínculos Percepción ayuda Acceso apoyo Confianza compartida Apoyo afectivo	¿Con qué frecuencia interactúa con sus compañeros de trabajo fuera de lo laboral? ¿Considera que tiene personas a las que puede acudir cuando enfrenta dificultades laborales? ¿Siente que tiene apoyo emocional por parte de sus colegas o personas cercanas? ¿Recibe ayuda práctica de otros	Técnica: Encuesta dirigida a los empleados de Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís Instrumento: Cuestionario Estructurado para la evaluación de las redes de apoyo.

Nota: Se muestra la gráfica donde se realizó la operacionalización de la variable independiente.

	□ Instrumental □ Informativo □ Bienestar □ Motivación □ Estrés	Ayuda práctica Recursos disponibles Sugerencias útiles Orientación laboral Satisfacción personal Equilibrio emocional Compromiso laboral Iniciativa personal □ Carga emocional □ Presión percibida	para cumplir con sus responsabilidades laborales? ¿Tiene acceso a consejos u orientación que le ayuden a mejorar en su trabajo? ¿Se siente emocionalmente estable y satisfecho con su entorno laboral? ¿Se siente motivado a cumplir con sus labores diarias en el trabajo? ¿Experimenta altos niveles de estrés o presión durante su jornada laboral?	

	□ Desempeño □ Entorno	□ Productividad diaria □ Cumplimiento tareas □ Clima laboral □ Apoyo institucional	¿Cumple con las metas y tareas asignadas en el tiempo establecido? ¿Percibe un ambiente de trabajo favorable y con apoyo institucional?	

Cuadro: Variable Independiente

Fuerte: Investigación bibliográfica

Elaborado: Andrea Ponce

Gráfico 41 Operacionalización de variables, variable dependiente: desempeño laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA/INSTRUMENTO
El desempeño laboral se refiere al grado en que un empleado cumple de manera eficaz con las funciones y responsabilidades asignadas dentro de su puesto de trabajo. Incluye aspectos como la productividad, la calidad del trabajo, la puntualidad, el cumplimiento de metas y la actitud frente a las tareas. Este desempeño está influido tanto por factores individuales como por el entorno organizacional, y es clave para el buen funcionamiento y logro de objetivos institucionales.	□ Funciones	Ejecución correcta Adaptación tareas	¿Realiza correctamente las funciones asignadas en su puesto de trabajo?	Técnica: Encuesta dirigida a los empleados de Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís
	□ Responsabilidades	Nivel compromiso Toma decisiones	¿Asume con compromiso y responsabilidad las decisiones relacionadas con su labor?	Instrumento: Cuestionario Estructurado para la evaluación del desempeño laboral.
	□ Productividad	Cantidad entregas Tiempo ejecución	¿Cumple con una cantidad adecuada de tareas en el tiempo previsto?	
	□ Calidad del Trabajo	Precisión resultados. Cumplimiento estándares	¿Entrega trabajos con precisión y conforme a los estándares establecidos?	
	□ Puntualidad		¿Llega puntualmente y	

Nota: Se muestra la gráfica donde se realizó la operacionalización de la variable dependiente.

	□Cumplimiento de tareas.	□Asistencia diaria □ Entrega oportuna □ Finalización actividades □ Seguimiento instrucciones	entrega sus tareas en los tiempos requeridos? ¿Completa las tareas asignadas siguiendo las indicaciones establecidas?	
	□Factores individuales	□Habilidades personales □ Actitud profesional	¿Considera que sus habilidades y actitud influyen positivamente en su rendimiento?	
	□Entorno organizacional.	□ Recursos disponibles □ Clima institucional	¿El ambiente de trabajo y los recursos disponibles facilitan su desempeño?	
	□Logro de Objetivos.	□ Meta alcanzada □ Evaluación desempeño	¿Cumple regularmente con los objetivos planteados por su institución?	

Cuadro: Variable Dependiente

Fuerte: Investigación bibliográfica

Elaborado: Andrea Ponce

Cuestionario

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CUESTIONARIO SOBRE REDES DE APOYO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO MISAEL ACOSTA SOLÍS.

Dirigido al personal administrativo de Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís

Datos sociodemográficos:

Edad:	**20-25 1 26-30 2 31-40 3 41-50 4 51-60 5**
Género:	**M 1 F 2 Otros 3**
Estado civil:	**Soltero/a 1 Unión libre 2 Casado/a 3 Divorciado/a 4 Viudo/a 5**
Nivel de instrucción	**Tecnología 1 Ingeniería/Licenciatura 2 Maestría 3 Doctorado 4**

Estimado/a colaborador/a:

La presente encuesta forma parte de una investigación académica titulada "Redes de apoyo y el desempeño laboral en los empleados administrativos del Instituto Superior Tecnológico Misael Acosta Solís". El objetivo es conocer cómo las redes de apoyo influyen en el cumplimiento de sus funciones laborales y en su bienestar dentro de la institución.

Su participación es completamente anónima y voluntaria. No se solicitará su nombre ni ningún dato personal que permita identificarlo/a. La información que usted proporcione será tratada con total confidencialidad y se utilizará únicamente con fines académicos.

Le agradecemos de antemano por su colaboración y sinceridad al responder.

¡GRACIAS POR LA COLABORACIÓN!

¡GRACIAS POR LA COLABORACIÓN!

CUESTIONARIO:

Variable Independiente: Redes de apoyo

1.- Mi supervisor me da la ayuda que necesito para hacer mi trabajo.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

2.- Mi supervisor me presta atención y está interesado en mis sentimientos.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

3.- Mi supervisor me anima a hablar sobre los problemas laborales que tengo

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

4.- Mis compañeros de trabajo me dan la ayuda que necesito para hacer mi trabajo.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

5.- Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

6.- Mis compañeros de trabajo se preocupan por mí como persona.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

7. Mis compañeros de trabajo me alientan a hablar sobre mis problemas laborales.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4

De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

8.- Mi familia realmente trata de ayudarme
Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

9.- Recibo la ayuda emocional y apoyo que necesito de mi familia.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

10.- Puedo hablar de mis problemas con mi familia.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

11.- Mi familia está dispuesta a ayudarme a tomar decisiones.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

12. Mis amigos realmente tratan de ayudarme.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

13.- Puedo contar con mis amigos cuando las cosas van mal.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2

Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

14.- Tengo amigos con quienes puedo compartir mis alegrías y tristezas.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

15. Puedo hablar de mis problemas con mis amigos

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

16.- Hay una persona especial que está cerca de mí cuando la necesito.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

17.- Hay una persona especial con quien puedo compartir mis alegrías y tristezas.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

18.- Tengo una persona especial que es una fuente real de consuelo para mí.

Muy en desacuerdo 0
En desacuerdo 1
Ligeramente en desacuerdo 2
Neutral 3
Ligeramente de acuerdo 4
De acuerdo 5
Muy de acuerdo 6

Variable dependiente: Desempeño Laboral

1.- Fui capaz de planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

2.- Tuve en mente el resultado de trabajo que necesitaba lograr

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

3.- Fui capaz de establecer prioridades de trabajo.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

4.- Fui capaz de realizar mi trabajo de manera eficiente.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

5.- Gestioné bien mi tiempo.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

6.- Me tomé tiempo para ayudar a un compañero de trabajo.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

7.- Mantuve una actitud positiva sobre mi trabajo.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

8.- Hice un esfuerzo extra para realizar tareas adicionales.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

9.- Busqué formas de mejorar mis habilidades laborales.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

10.- Me ofrecí como voluntario para tomar tareas de trabajo desafiantes.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

11.- Hice sugerencias para mejorar la calidad del trabajo.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

12.- Hice un esfuerzo para cooperar con otros.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

13. Me mantuve al día con las nuevas tecnologías.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

14. Me tomé pausas más largas de lo necesario (o empecé tarde/terminé temprano sin permiso).

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

15. Fui grosero con mis compañeros o clientes.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

16. Hice mi trabajo con menos esfuerzo de lo que debería.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

17. Hablé negativamente sobre la organización o los compañeros.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4

18. Usé el tiempo de trabajo para asuntos personales.

Rara vez 0
Algunas veces 1
Regularmente 2
A menudo 3
Siempre 4