

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

MAESTRIA EN TRABAJO SOCIAL FAMILIAR

Tema: “EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS EMPLEADOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.”

Trabajo de Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Trabajo Social Familiar

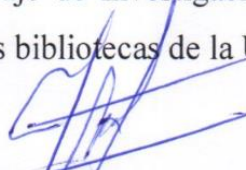
Autor: Licenciado Luis Wilfrido Pilla Tite.

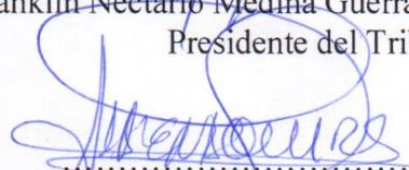
Director: Doctor Luis Marcelo Mantilla Falcón Magíster.

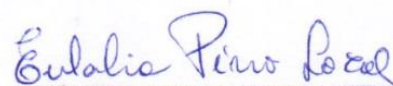
Ambato – Ecuador
2017

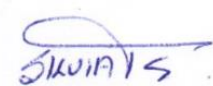
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.

El Tribunal Receptor del Trabajo de Investigación presidido por Doctor Franklin Nectario Medina Guerra Magíster e integrado por las señoras; Licenciada Malena Karina Quiroga López Magíster, Doctora Eulalia Dolores Pino Loza Phd y Licenciada Silvia Susana Torres Carrillo Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación de Posgrado de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema “EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS EMPLEADOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.” elaborado y presentado por el señor Licenciado Luis Wilfrido Pilla Tite, para optar por el Grado Académico de Magíster en Trabajo Social Familiar; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Investigación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.


.....
Dr. Franklin Nectario Medina Guerra Mg.
Presidente del Tribunal


.....
Lic. Malena Karina Quiroga López Mg.
Miembro del Tribunal


.....
Dra. Eulalia Dolores Pino Loza Phd.
Miembro del Tribunal


.....
Lic. Silvia Susana Torres Carrillo Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Investigación con el tema: **“EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS EMPLEADOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.”**, le corresponde exclusivamente a: Licenciado Luis Wilfrido Pilla Tite, Autor bajo la Dirección del Doctor Luis Marcelo Mantilla Falcón Magíster, Director del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual de la Universidad Técnica de Ambato.

.....
Licenciado Luis Wilfrido Pilla Tite.

C.C. 180359954-5

AUTOR

.....
Doctor Luis Marcelo Mantilla Falcón Magíster.

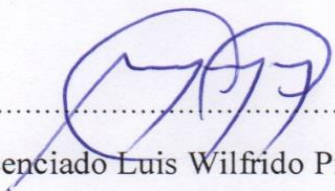
C.C. 050164852

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Investigación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



.....
Licenciado Luis Wilfrido Pilla Tite.

C.C. 1803599545

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
AGRADECIMIENTO	x
DEDICATORIA	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema	2
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.3. Justificación.	18
1.4. Objetivos.....	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.	22
2.2. Fundamentación Filosófica.....	35
2.3. Fundamentación Epistemológica.....	37
2.4. Fundamentación Legal.....	37
2.5. Categorías Fundamentales.....	39
2.6. Hipótesis	62
2.7. Señalamiento de las Variables.....	62

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación.....	63
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	64
3.3. Niveles o Tipos de Investigación.....	64
3.4. Población y Muestra.....	65
3.5. Operacionalización de las variables.....	67
3.6. Técnicas e Instrumentos.....	69
3.7. Recolección de Información.....	69
3.8. Procesamiento y Análisis.....	70

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	107
5.2. Recomendaciones.....	109

CAPITULO VI

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. Datos Informativos:.....	110
6.2. Antecedentes.....	111
6.3. Justificación.....	112
6.4. Objetivos.....	114
6.5. Análisis de Factibilidad.....	115
6.6. Fundamentación Científico -Técnica.....	119
6.7. Modelo Operativo.....	129
6.8. Administración de la Propuesta.....	131
6.9. Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta.....	133
ANEXOS DE LA PROPUESTA.....	173
BIBLIOGRAFÍA.....	182
ANEXOS.....	194

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Modelos de Intervención para el Trabajo Social.....	121
Cuadro 2: Modelo Operativo.....	129
Cuadro 3: Modelo Operativo.....	130
Cuadro 4: Presupuesto Referencial	132
Cuadro 5: Evaluación de la Propuesta.....	133

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de problemas	13
Gráfico 2: Red de Inclusiones conceptuales	39
Gráfico 3: Constelación de ideas.	41
Gráfico 4: Indicadores de desempeño	57
Gráfico 5: Edad	75
Gráfico 6: Género	76
Gráfico 7: Estado Civil	77
Gráfico 8: Instrucción	78
Gráfico 9: Dirección	79
Gráfico 10: Modalidad de Contratación	80
Gráfico 11: Relaciones.....	82
Gráfico 12: Cohesión	83
Gráfico 13: Expresividad	85
Gráfico 14: Conflicto.....	86
Gráfico 15: Desarrollo	87
Gráfico 16: Autonomía	89
Gráfico 17: Actuación.....	90
Gráfico 18: Intercultural-Cultural	92
Gráfico 19: Social Recreativo.....	93
Gráfico 20: Moralidad Religiosa	95
Gráfico 21: Estabilidad	96
Gráfico 22: Organización.....	97
Gráfico 23: Control.....	99
Gráfico 24: Productividad.....	101
Gráfico 25: Sistemas del modelo ecosistémico.....	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable Independiente: Clima Social Familiar.....	67
Tabla 2: Variable Dependiente: Productividad.....	68
Tabla 3: Edad.....	75
Tabla 4: Género.....	76
Tabla 5: Estado Civil.....	77
Tabla 6: Instrucción.....	78
Tabla 7: Dirección.....	79
Tabla 8: Modalidad de Contratación.....	80
Tabla 9: Relaciones.....	81
Tabla 10: Subescala 1. Cohesión.....	83
Tabla 11: Expresividad.....	84
Tabla 12: Conflicto.....	86
Tabla 13: Desarrollo.....	87
Tabla 14: Autonomía.....	89
Tabla 15: Actuación.....	90
Tabla 16: Intercultural-Cultural.....	92
Tabla 17: Social Recreativo.....	93
Tabla 18: Moralidad Religiosa.....	94
Tabla 19: Estabilidad.....	96
Tabla 20: Organización.....	97
Tabla 21: Control.....	98
Tabla 22: Productividad.....	101
Tabla 23: Correlaciones.....	103

AGRADECIMIENTO

A las Autoridades de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, por darme la oportunidad de ingresar a la Maestría en Trabajo Social, y, por la calidad de docentes seleccionados para cada uno de los módulos recibidos.

A mi Director de tesis, quien con su paciencia, sabios consejos, guía y apoyo, permitieron la conclusión de la misma; sin dejar a un lado a los revisores de tesis quienes con sus conocimientos permitieron ver reflejado este trabajo.

A las Autoridades de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., por las facilidades brindadas para la realización de este trabajo investigativo, en especial al equipo de la Dirección de Relaciones Industriales por su apoyo brindado.

Lcdo. Luis Wilfrido Pilla Tite.

DEDICATORIA

A mis viejitos bellos, mis padres (V́ctor y Marina), quienes con su ejemplo, amor, paciencia y cariño, son el motor que me impulsa a seguir mejorando y esforzando día a día.

A mis ángeles guardianes (Wilson y Dolores) que me protegen y guían todos los días, a mis hermanos (Vicente, Guillermo, V́ctor, Klever y Lorena), a mis cuñadas y sobrinos, por aguantar todas mis locuras y sobre todo, por el apoyo incondicional que me brindan siempre.

A mis amigos, por su apoyo y motivación, y, sobre todo a una persona muy especial que me ha permitido ser parte de su vida, quien con su constancia, paciencia e insistencia permitieron seguir y concluir este trabajo.

Lcdo. Luis Wilfrido Pilla Tite.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL FAMILIAR

TEMA:

”EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS EMPLEADOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.”

AUTOR: Licenciado Luis Wilfrido Pilla Tite.

DIRECTOR: Doctor Luis Marcelo Mantilla Falcón Magíster.

FECHA: 04 de septiembre 2017.

RESUMEN EJECUTIVO

Pese al desarrollo que han tenido las distintas empresas en materia de mejoramiento del ambiente laboral, en el Ecuador, muy poco se ha hecho en relación a las intervenciones sociales con las familias de los trabajadores de las empresas de distribución eléctricas, de ahí la gran importancia de realizar abordajes integrales, que involucren todos los sistemas en las cuales el servidor se relaciona, partiendo desde el micro, meso, exo y macro sistema.

Ante esta problemática, el presente proyecto de titulación, bajo el nombre “El Clima Social Familiar de los empleados y su impacto en la Productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A”, surgió para atender a estos aspectos y brindar un abordaje integral, que permita llegar a una solución, o al menos reducir los niveles que podrían presentarse en la misma.

Para alcanzar estos objetivos, la metodología aplicada fue de carácter mixto, en tanto implica la mezcla de los tipos de investigación cualitativa y cuantitativa, que en este

caso ameritó una investigación de campo (en tanto se ejecuta en el lugar de estudio) e investigación documental (que emplea información directa de los objetos de estudio implicados y su entorno). Se estableció un Plan para la Recolección de Información, que responde al conjunto de estrategias aplicadas para la recolección de datos y la verificación de la hipótesis, haciendo uso de cuestionarios y entrevistas.

Así, a través de los datos obtenidos, se efectuó un análisis situacional y se determinó el nivel de impacto que tiene el Clima Social Familiar en los empleados y esta a su vez en la Productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., acompañado de una propuesta de la aplicación del Modelo Ecosistémico como Técnica de Intervención Integral en el ámbito Familiar y Laboral de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, el mismo que abarca las tres dimensiones del Clima Social Familiar: Relaciones, Desarrollo y Estabilidad.

Descriptor: Clima Social Familiar, Desarrollo, Empresa, Entorno, Estabilidad, Intervenciones Integrales, Productividad, Relaciones, Sistemas, Trabajador.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL FAMILIAR

THEME:

“THE FAMILY'S SOCIAL CLIMATE OF EMPLOYEES AND THEIR
IMPACT ON THE PRODUCTIVITY OF THE ELECTRICAL
COMPANY RIOBAMBA S.A”

AUTHOR: Licenciado Luis Wilfrido Pilla Tite

DIRECTED BY: Doctor Luis Marcelo Mantilla Falcón, Magíster.

DATE: September 4th, 2017.

EXECUTIVE SUMMARY

In spite of the development that the different companies have had in terms of improving the work environment, in Ecuador, very little has been done in relation to social interventions with the families of the workers of the electric distribution companies, hence the great importance to realize integral approaches, that involve all the systems in which the server is related, starting from the micro, meso, exo and macro system.

Faced with this problem, the present titling project, under the name "The Family Social Climate of employees and its impact on the Productivity of the Riobamba Electric Company SA", arose to attend to these aspects and provide a comprehensive approach, to a solution, or at least to reduce the levels that could be present in the solution.

In order to achieve these objectives, the applied methodology was mixed, insofar as it implies a mixture of qualitative and quantitative research types, which in this case

warranted a field research (as it is carried out at the study site) and documentary research (which uses information directly from the objects of study involved and their environment). A Plan for the Collection of Information was established, which responds to the set of strategies applied for the collection of data and the verification of the hypothesis, using questionnaires and interviews.

Thus, through the data obtained, a situational analysis was carried out and the level of impact of the Family Social Climate on employees was determined and this in turn in the Productivity of the Empresa Eléctrica Riobamba SA, accompanied by a proposal of the application of the Ecosystemic Model as a Technique of Integral Intervention in the Family and Workplace of the Workers of the Electric Company Riobamba SA, which covers the three dimensions of the Family Social Climate: Relations, Development and Stability.

Key Words: Family Social Climate, Development, Company, Environment, Stability, Comprehensive Interventions, Productivity, Relationships, Systems, Worker.

INTRODUCCIÓN

A través del presente, se pretende realizar un estudio sobre el clima social familiar de los empleados de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A y su impacto en la productividad, considerando distintos factores de carácter interno o externo que podrían incidir en su desempeño y en la salud de los distintos integrantes del talento humano de una empresa. Esto, podría generar cierto nivel de costos y pérdidas a la empresa en materia de productividad e ingresos y repercutir negativamente en la salud del trabajador.

Por ello, el presente estudio pretende realizar un diagnóstico de la presencia de estos factores y una evaluación del clima social familiar de los empleados, cuestión de que genere un resultado al cual pueda atenerse la empresa al momento de atender esta problemática

En el capítulo I se planteará el problema, junto con el tema, los objetivos presentes en la investigación y la justificación de su realización. En el capítulo II, se realizará el Marco Teórico, donde se abordarán distintos fundamentos que den pie al proyecto, ya sea investigativos o fundamentos legales, filosóficos y epistemológicos. Igualmente, en este mismo capítulo se planteará la hipótesis y se desarrollarán las variables intervinientes en la investigación.

En el capítulo III, se desarrollará lo referente a la metodología que será empleada en la investigación y sus distintas características, así como también se determinarán los instrumentos de recolección de información y la muestra a la que serán aplicados. En el capítulo IV, se presenta el análisis de los resultados generados por los instrumentos, para luego, tras haber realizado las conclusiones y recomendaciones en el capítulo V, en el VI se presentará la propuesta de investigación que sirva de referencia, tanto a la empresa, como a investigaciones de esta índole.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“El Clima Social Familiar de los Empleados y su Impacto en la Productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.”

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

Macrocontextualización

En el mundo actual, el estrés familiar recibe cada vez mayor atención por parte de las personas y las organizaciones, debido a: los graves problemas de salud que genera, a los altos costos de atención asociados y las secuelas negativas que ocasiona tanto en el trabajador como en el trabajo.

Al respecto, el Instituto de la Política Familiar, en su Informe Evolución de la Familia(2014)señala:

En los últimos años, en las distintas instancias europeas (Parlamento Europeo, Consejo de Europa, etc.), ha surgido una fuerte preocupación por los problemas de la familia. Se corresponde esta inquietud con la creciente sensibilidad social ante la necesidad de proteger a la familia y los entornos de la vida familiar, de modo que la política familiar ha pasado a ser entendida en Europa como una prioridad social y pública.(pág. 3).

Asimismo, durante la última década, se ha ido tomando progresivamente conciencia de los factores psicosociales del entorno familiar, así como la necesidad de conocer y

comprender y mejorar las condiciones que pueden hacerlos más humanos en el hogar y menos nocivos para las personas en el trabajo.

Según Díaz de Guijarro (1953), corrientes evolutivas de la familia se clasifican en: 1) *enunciación*, la cual se refiere a la posición adquirida de la familia, ante la organización del estado; 2) *orientación biológica*, que va desde la filiación extramatrimonial, las formas de convivencia extramatrimonial, el quebrantamiento de las uniones legítimas, impedimento matrimonial de enfermedad, a patria potestad, el amparo de los hijos durante la infancia hasta llegar al aseguramiento de la cohesión biológica; y, 3) *orientación económica*, que engloba aspectos tales como: la intimación circunstancial, que tiene que ver con los herederos y con los bienes; la creación patrimonial, que está destinada a garantizar el sustento familiar; los sistemas de prevención social, que son los medios asistenciales sustitutivos ante la desaparición del jefe de familia; asimismo, la modificación del concepto personal de salario, que se transforma en salario familiar y por último, el fomento de la industria familiar, que tiene regula las condiciones laborales.

Todas las corrientes antes señaladas, afectan directamente al aspecto emocional del trabajador/a, y que trae como consecuencia, el incremento del estrés laboral, lo que conlleva a que la productividad de las empresas disminuya.

De igual forma, la interacción del individuo con el entorno social o la familia provoca cambios en su estado de ánimo, ya sean positivos o negativos, y de igual forma va a repercuten en su trabajo, de ahí que el clima social familiar es de gran importancia para el desempeño laboral y la productividad, lo que va a depender de cómo la familia y su entorno se encuentre.

Según a la organización Internacional del Trabajo (2009):

La formulación de las políticas públicas integrales que promuevan la conciliación entre el trabajo y la vida familiar no es sólo una cuestión que afecta al bienestar individual de los trabajadores y sus familias: afecta al desarrollo social y económico de toda la sociedad. Los gobiernos, los empleadores los

sindicatos, y el público en general, son cada vez más conscientes de las dificultades que enfrentan las familias para equilibrar las necesidades de trabajo y atención de las personas que tienen a su cargo.(pág. 7).

En este contexto, el clima social familiar tiene estrecha relación con el trabajo y este con la productividad. Para Sabater (2014) la familia y el trabajo se constituyen en dos ejes centrales en la vida de hombre y mujeres; una aproximación a la problemática que genera el deficiente clima social familiares el estrés laboral, el mismo requiere una visión amplia y la consideración de un gran número de variables tales como: el deficiente manejo del tiempo trabajo-hogar, los negativos hábitos de vida, las altas exigencias que los empleados tienen todos los días, los cambios repentinos, la incertidumbre, la inestabilidad laboral, las jornadas prolongadas de trabajo, el ambiente físico, entre otros.

La relación existente entre familia y trabajo ha permitido que la OIT(2009), genere dos instrumentos importantes:

El Convenio 156 y la Recomendación 165 sobre Trabajadores con Responsabilidades Familiares (1985). En ellos se menciona que el ejercicio pleno del derecho al empleo implica que las responsabilidades familiares no constituyan causas de discriminación, no obstruyan el mejoramiento de las condiciones de vida ni comprometan el acceso y la permanencia laboral. Para ello, recomienda a los Estados políticas públicas y reglamentaciones que involucren a los hombres para una distribución más igualitaria de las responsabilidades.(pág. 13)

Los instrumentos antes mencionados han permitido la participación de los gobiernos, trabajadores y empleadores en la generación de Políticas Públicas, encaminados al mejoramiento del ambiente laboral y familiar, buscando así una conciliación entre el trabajo y la familia.

La conciliación entre trabajo y familia no están fácil, de acuerdo a López (2011) determina que:

Más allá de las consecuencias económicas que el conflicto pueda ocasionar a las empresas, estamos ante un problema humano, familiar y social muy grave. Si toda la actividad de una persona se concentra en los aspectos profesionales como algo prioritario, acabará dejando en un segundo plano su proyecto vital y

sufriendo sus consecuencias. Esta falta de coherencia entre el proyecto profesional y vital, produce una serie de trastornos personales que pueden llegar a ocasionar incluso la ruptura matrimonial y familiar.(pág. 6)

Ante esta situación, las empresas han adoptado una serie de medidas, tendientes a buscar el equilibrio entre trabajo y familia, esto con miras a evitar que el talento humano busquen un empleo que les permita tener ese equilibrio, por otro lado, evitar las consecuencias económicas que podría ocasionar a la empresa (absentismo laboral, problemas con el alcohol, depresión, conflictos familiares, disminución de la productividad, entre otros).

Para Featherstone y otros, (2011) señala que:

Cada vez son más las voces en el ámbito político y en la sociedad civil que demandan una política familiar de conciliación que tenga en cuenta la regulación de los tiempos de trabajo como instrumento de política social y de empleo que favorezca la seguridad de los trabajadores (flexibilidad) para facilitar la conciliación de hombres y mujeres. (pág. 91)

La conciliación laboral y familiar es de gran importancia tanto en el ámbito público como el privado, ya que esto permitirá que exista una satisfacción en el trabajo, familia y un sentido de pertenencia hacia la misma y por lo tanto un incremento en la productividad, de ahí que es necesario existan o se generen ambientes de trabajo favorables.

Cuando se habla de generar ambientes de trabajo favorable, Casas y Klijn 2006 y citado por Álvarez & Guerra(2012) señalan que:

No solo en el sentido de un buen ambiente físico, se trata además de que existan buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del ambiente laboral(pág. 53)

Con lo antes señalado, se debe trabajar directamente en abordar los riesgos psicosociales que afectan al trabajador, por un lado, y por otro, trabajar directamente con la familia en el mejoramiento del clima social familiar.

Mesocontextualización

Así mismo la relación familia-trabajo no es un tema aislado, para Arriaga (1997):

Los cambios demográficos, sociales y económicos ocurridos en América Latina cuando nos aproximamos a un nuevo siglo, han modificado de manera muy importante las estructuras y las funciones familiares. (pág. 9)

Es decir que, la familia Latinoamericana ha experimentado una serie de cambios, que en lo laboral, pasa por la inclusión de la mujer al ámbito laboral, que en muchos de los casos, destruye o minimiza el sistema patriarcal, de ahí la importancia de trabajar en la generación de un clima social familiar que permita la conciliación entre trabajo y familia.

Para Díaz & Medel (2002) en América Latina:

La conciliación trabajo y familia aparece como problema con el desarrollo del capitalismo industrial que separó la producción doméstica de la producción para el mercado desplazando los lugares de trabajo lejos del hogar. En la medida que trabajo y familia formaban una unidad que se realizaba en el espacio local y del hogar, los miembros de la familia podían transitar con relativa facilidad de un trabajo a otro atendiendo las necesidades y exigencias que emanaban de ambos.(pág. 33)

Otro de los factores que afecta al clima social familiar y la productividad es la migración interna, puesto que, en unos casos por trabajo tienen que alejarse por periodos prolongados del hogar, recayendo todo la responsabilidad del cuidado de la familia en el padre o la madre, en otros casos, la responsabilidad recae en los familiares, lo que puede generar en el trabajador la doble presencia, es decir, que el trabajador este pendiente de las actividades laborales y de su familia, ocasionando posibles accidentes laborales, lo que generaría en el servidor un cambio en la dinámica familiar y una disminución en sus ingresos económicos, para la empresa el incremento del ausentismo y costos económicos.

De acuerdo con la organización Internacional del Trabajo(2009):

En América Latina ha predominado por mucho tiempo un modelo tradicional de organización del trabajo productivo y reproductivo, basado en la asignación de actividades laborales remuneradas al hombre y de las tareas del cuidado en el hogar no remuneradas a las mujeres. No obstante, a la fecha se ha debilitado el supuesto de familias biparentales, con matrimonios estables y la renuncia de la mujer a la independencia económica, mientras la estructura familiar se ha transformado, los cambios demográficos, en la organización del trabajo y en los valores sociales, han generado un desequilibrio entre la vida familiar y laboral, debido en gran parte a la persistencia de construcciones culturales tradicionales sobre roles de hombres y mujeres.(pág. 17).

De ahí la gran importancia que se debe dar a este tema, ya que impacta en la gestión del sector público como privado, lo que requiere la creación de políticas públicas que exijan a los sectores antes mencionados generar estrategias de intervención que vayan encaminadas al mejoramiento del clima social familiar de sus colaboradores, puesto que un trabajador con problemas familiares está más propenso a cometer ciertos errores al momento de ejecutar sus actividades, y estos errores pueden ocasionar un accidente laboral, que, dado el caso, representa un costo tanto a la familia, a la empresa y al estado.

De acuerdo con Del Picó (2011):

Las reformas específicas introducidas al Derecho de las familias en las últimas décadas, tanto en Chile como en la experiencia comparada, han tenido como marco de referencia ineludible una compleja y dinámica discusión sobre el concepto de familia que, delimitada normativamente, ha sido recogida en el derecho positivo.(pág. 1).

Para Salazar, Salazar y Rodríguez (2011) “en México, como en muchos otros países de América latina, la legislación sobre conciliación entre la vida laboral y familiar es prácticamente inexistente”(pág. 19). Si bien es cierto, no existe una normativa específica en cada país que permita tener un nexo directo entre la empresa y familia; Muchas empresas han tomado como estrategia para el mejoramiento del clima laboral la intervención directa en las familias de los trabajadores que presenten un clima social familiar deteriorado, lo que les ha permitido tener una ventaja competitiva con otras empresas.

Para Andrade & Hernández(2014)señala que:

La familia guarda un estrecho vínculo con el ámbito laboral, ya que es por este medio que obtiene el capital económico para adquirir los recursos necesarios para subsistir, así mismo, al existir este vínculo produce la incompatibilidad entre las demandas laborales y familiares generan presiones que conducen al conflicto trabajo familia. (pág. 187)

Al existir este vínculo, es necesario trabajar en buscar el equilibrio entre trabajo y familia, para evitar que el clima social familiar del empleado se deteriore y por lo tanto la productividad de la empresa no se vea afectada, de ahí la importancia de este tema, por cuanto no solo afecta en entorno laboral, si no también, los diferentes sistemas en las cuales el trabajador se desenvuelve.

Para Edwars & Rothbart 2000 y citado por Jiménez, Mendiburo & Olmedo (2011) señala que:

Preliminarmente la temática del conflicto trabajo-familia era concebida de forma global y unidireccional, enfatizando la idea de que le trabajo afectaba de manera negativa los roles familiares. Sin embargo, investigaciones posteriores centraron su interés en la familia y los efectos y los efectos de ésta en el desempeño de los trabajadores, con lo cual concluyó que la relación trabajo-familia es bidireccional, por cual se dio igual énfasis tanto al impacto que tiene el trabajo sobre la familia como al impacto que tiene la familia sobre las esferas del trabajo.(pág. 318)

La relación existente entre trabajo y familia es muy estrecha, por cuanto, ambas dependen de sí misma, y al existir una afectación en cualquiera de las dos partes, ocasionará que, el clima social familiar se vea afectado y por lo tanto la productividad en la empresa disminuirá, de ahí que, en las intervenciones que lleve a cabo el profesional de Trabajo Social, debe considerar ambos aspectos.

De acuerdo a Frone (2003) y citado por Jiménez & Moyano (2008):

La concepción de "Equilibrio Trabajo-Familia", tiene dos significados, por un lado, la falta de conflicto o interferencia entre el trabajo y los papeles familiares y por otro, el modo como el trabajo enriquece la vida familiar y establece un equilibrio positivo, centrado en el concepto de "Facilitación Trabajo-Familia".

Dentro de la primera definición, Greenhaus & Buttel (1985) explorando la prevalencia, predictores y resultados del conflicto trabajo-familia, establecen que en este tipo de conflicto, los dominios familiares y laborales se influyen mutuamente pudiendo producir incompatibilidades, es decir, el trabajo puede interferir en la familia (conflicto trabajo-familia) y la familia puede interferir con el trabajo (conflicto familia-trabajo) (pág. 122).

El buscar el equilibrio entre trabajo y familia no es una tarea fácil, por un lado, las empresas buscan que sus trabajadores estén totalmente concentrados en sus actividades, a fin de que la productividad se incremente, y por el otro, las diferentes necesidades que surgen en la familia, de ahí que es necesario encontrar un equilibrio entre trabajo y familia, a fin de evitar que los riesgos psicosociales, el índice de ausentismo y accidentes laborales se incrementen y en la familia el clima social familiar se deteriore en cada uno de sus dimensiones.

De acuerdo a Ugarteburu. Cerrato & Ibarretxw (2008), señalan que:

El grado de implicación laboral o familiar no implica solo lo referente al tiempo, lo que refleja el grado en que la implicación de la persona en cada uno de estos ámbitos contribuye a su auto-imagen. Una alta implicación de la persona en uno de los roles conllevará una mayor preocupación mental con su rendimiento en ese rol determinado y probablemente estará más influida por los acontecimientos que ocurran en ese contexto. Así, el grado de implicación psicológica tendrá un efecto importante en la interferencia trabajo/familia (pág. 31).

La estrecha relación existente entre el trabajo y familia, se ve reflejado al existir problemas laborales o familiares, este problema será trasladado al ámbito familiar o laboral, y la afectación dependerá del nivel de comunicación que exista en ella.

Para Grzywacz & Bass (2003) y citado por Jiménez & Moyano (2008):

La situación donde las experiencias, habilidades y oportunidades desarrolladas por un dominio (laboral o familiar) logran ser transferidas de una manera positiva y reforzante en el otro dominio. De esta manera se configura un taxonomía del equilibrio trabajo- familia centrada por una parte, en la dirección de influencia entre papeles laborales y familiares (trabajo - familia versus familia - trabajo) y dos tipos de efectos (conflicto versus facilitación) (pág. 122).

Cabe señalar que, cuando el clima social familiar se ve deteriorado, el trabajador presenta ciertos síntomas que generalmente se convierten en estrés, por el mismo hecho de que anhela cumplir con sus compromisos adquiridos y al mismo tiempo mejorar rápidamente su condición de vida, sin importar el tiempo, carga horaria o volumen de tareas a realizar.

Microcontextualización

Si bien en el Ecuador existen muy pocos estudios sobre el clima social familiar y su impacto en la productividad laboral, de ahí que tomaremos como referencia las investigaciones acerca del ausentismo laboral y como ésta afecta a las empresas a nivel nacional, en cuanto a los costos que genera la misma. El ausentismo laboral, generalmente, es producto de una situación imprevista que se presenta en la dinámica familiar.

En este mismo orden de ideas, Pichardo, Fernández y Amezcú (2002), sostienen que: “el clima no es el adecuado debido a la existencia de conflictos, la incidencia de factores ambientales estresantes produce problemas tanto internos como externos” (pág. 582). De allí que muchos de estos conflictos se generan dentro de la familia, ocasionando que el trabajador no acuda a laborar, o a su vez pida permiso constantemente, llegue tarde o este distraído en sus actividades. De allí la importancia de que las empresas ecuatorianas comiencen a prestar atención a los problemas sociales y familiares, ya que solo de esta manera se podrá mitigar el ausentismo y generar un sentido de pertenencia de los trabajadores y su familia hacia la empresa.

De acuerdo al Observatorio EFR(2009), en su informe Absentismo Laboral: el colesterol de la empresa, manifiesta:

El absentismo laboral es el incumplimiento por parte del trabajador de la jornada laboral, bien por retrasar su incorporación o adelantar su salida diaria, bien por no acudir al trabajo en una jornada completa o en varias.(pág. 7).

Esta realidad no es muy ajena a la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., que de acuerdo con el informe de absentismo (2013), durante el año 2013 y primer semestre de 2014, las principales causas por las cuales los servidores y obreros se ausentan son: atrasos, faltas injustificadas, permisos con cargo a vacaciones; los cuales impactan directamente en la productividad de la institución.

Para autores como Rodríguez, Samaniego y Ortiz (1996):

El absentismo laboral en el mundo del Trabajo es uno de los problemas más difíciles de abordar por su complejidad. Es un fenómeno endémico; es decir, se da tanto en las empresas privadas como en las públicas; existen en las grandes en las pequeñas ciudades, al igual que en el mundo rural. No respeta las barreras del sexo, raza, religión ni nacionalidad. Es costoso, tanto para la organización como para el individuo, están influenciados por os diferentes factores interrelacionado entre sí, y asociado a un número importante de consecuencias, tanto positivas como negativas.(pág. 2).

Al ser el ausentismo laboral uno de los principales problemas de las empresas tanto públicas como privadas, es menester que el profesional de Trabajo Social, realice intervenciones integrales que abarquen lo laboral y familiar, a fin de tener una idea más clara del origen del problema, para de esta manera ir disminuyendo el índice de ausentismo, e ir equilibrando la relación entre trabajo y familia y sobre todo generando un sentido de pertenecía de la familia con la empresa.

De acuerdo a Reza & Monge (2006) señalan:

La conciliación entre vida laboral, familiar y personal y la corresponsabilidad social en las tareas de cuidado –entre hombres y mujeres, así como también entre Estados, mercados y la sociedad– formen parte de la “corriente principal” de políticas y programas sociales de los gobiernos. En ese espacio, el Estado debe hacerse más presente generando una institucionalidad que permita políticas públicas sostenibles en el tiempo. De esta manera, se vincula la generación de trabajo decente en el corto plazo con efectos en el desarrollo humano y la igualdad de género en un futuro no tan lejano. (pág. 17)

Esta búsqueda del equilibrio entre familia y trabajo, no solo es responsabilidad de las empresas, sino también del estado, al generar políticas públicas que permitan conciliar la vida laboral y familiar; también dependerá del cambio de paradigma

existente, en la cual el hombre es el proveedor y la mujer al cuidado de la casa, de ahí que el Trabajador Social de las empresas deber trabajar en romper ese paradigma, de acuerdo a Staines (1980), “los empleados trasladan su estado emocional de un lugar a otro, es decir que el estado de ánimo que se experimenta en el entorno laboral muchas veces es trasladado a la esfera familiar y viceversa teniendo resultados no tan positivos.”

Para Lanas (2013) señala que

La dinámica de *productivismo* en que se encuentran envueltas las sociedades modernas, sean estas desarrolladas o en proceso de serlo, el mejor trabajador es aquel que tiene absoluta disponibilidad de su tiempo, está listo siempre a cumplir las tareas que se le asignen, sin importar la hora o el lugar donde deban realizarse. En este contexto, una mujer trabajadora con responsabilidades familiares vive siempre dividida por las expectativas insatisfechas de cumplimiento de su doble rol de ama de casa y trabajadora (pág. 47)

Para alcanzar el equilibrio entre trabajo y familia es necesario trabajar en los roles compartidos, es decir, involucrar al trabajador en las actividades y responsabilidades del hogar, a fin de disminuir el clima social familiar, y evitar que los problemas de carácter familiar afecten en la parte laboral; y en las empresas encaminar a los trabajadores en generar una buenas cultura organizacional.

Una de las causas para el deterioro del clima social familiar es el conflicto trabajo familia es decir a “la contradicción de roles en el que las exigencias, el tiempo y el esfuerzo del trabajo interfieren con las actividades familiares” (Rhnima & Núñez, 2014). Hoy en día este estresor se ha vuelto muy común, ya que el individuo no logra mantener un equilibrio entre estas dos variables debido a las exigencias contrapuestas, la falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares y viceversa (Leka et. al, 2012; citado por (Ortega, 2015)). Dentro del ámbito laboral, la modificación de horarios, el desplazamiento de lugar, la complejidad de las tareas y la precariedad del empleo son algunos factores que tienden a aumentar la tensión entre el trabajo y la familia (Beutell y Greenhaus, 1980; citado por (Rhnima & Núñez, 2014)).

Para Groysberg y Abrahams (2014) “es importante que el empleado tenga en cuenta el tiempo con el que dispone para trabajar, de esta manera no se generará un conflicto en su vida familiar”, en base a lo antes expuesto, surge la necesidad de analizar el clima social familiar y su impacto en la productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., tomando como referencia el informe de Absentismo del año 2013 y primer semestre de 2014, y determinar, a partir del mismo, si las causas antes señaladas tienen relación con el clima social familiar.

1.2.2 Análisis crítico

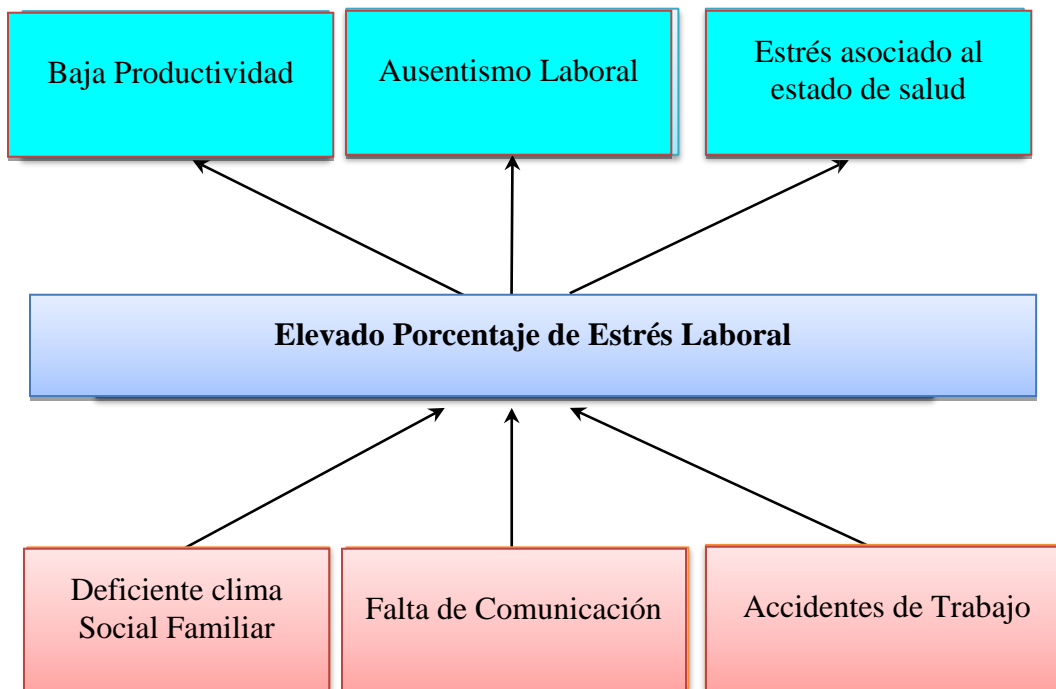


Gráfico 1: Árbol de problemas

Elaborado por: Pilla L. (2017)

El mejoramiento del clima social familiar se ha constituido en uno de los principales retos para todas las organizaciones las que han asumido este desafío, lo ven como una inversión que, en un mediano plazo, verán resultados favorables, este reto también lo ha asumido la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., que está encaminada al

mejoramiento del clima social familiar de los servidores y obreros, a fin de mejorar la productividad.

De acuerdo al informe presentado por el departamento de Recursos Humanos (2013), uno de los principales problemas que confrontan los servidores y obreros de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A están relacionados a los problemas sociales familiares, los cuales ocasionan absentismo; generando: atrasos, faltas injustificadas, permisos con cargo a vacaciones, permisos médicos y calamidades domésticas, los cuales, muchas veces, no son comunicados a tiempo, originando malestar entre sus compañeros.

Otro de los problemas que se puede evidenciar es la falta de comunicación en la empresa, ya sea esta por miedo, malos entendidos, por malas relaciones verticales entre sus jefes inmediatos y conflictos entre compañeros; y, la falta de comunicación en las familias de los trabajadores, por lo que tienen que dejar por momentos sus actividades para solucionar dichos problemas, lo que deteriora el clima familiar y trae como efecto la baja productividad, ausentismo en el trabajo y estrés.

Asimismo, otra de las causas son los accidentes de trabajo, al ser una empresa catalogada como de alto riesgo, ya que genera, distribuye y comercializa de energía eléctrica; requiere que el trabajador este totalmente concentrado, por lo que al tener problemas de carácter social familiar está propenso a sufrir accidentes de trabajo, lo que ocasionaría una baja productividad y ausentismo laboral por el tiempo de recuperación y rehabilitación. Por otra parte, generaría estrés, tanto en el trabajador como en su familia, por cuanto tienen que cambiar totalmente su horario habitual, para dedicar al cuidado de este miembro de la familia.

Con lo que respecta al estrés, esto se debe a que muchas veces, al encontrarse el clima social familiar deteriorado (problemas de carácter intra o extra familiar), el trabajador, ya sea por miedo o por vergüenza, no comunica o busca ayuda para afrontar esa situación. En otros casos, el estrés se origina a causa de los accidentes de

trabajo, por cuanto el trabajador tiene que permanecer hospitalizado hasta recibir el alta médica, para luego permanecer en el domicilio hasta su recuperación.

1.2.3. Prognosis:

“EL CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS EMPLEADOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD”

El clima social familiar varía según las circunstancias, que muchas veces se ve influenciado por la carga de trabajo y la presión por los resultados, lo que ocasiona estrés en el individuo y otros trastornos de conducta que se trasladan a la productividad de la empresa.

El estrés generado por la sobrecarga de actividades produce: insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, y otras adicciones como método para contraatacarlas insatisfacciones producidas por el estrés.

Las condiciones actuales, como la globalización de las economías y de la cultura en general abocan a las empresas a contar con personal calificado en términos de productividad y competitividad.

Para la Empresa Eléctrica de Riobamba S.A. es importante conocer el nivel de estrés familiar al que están sometidos los empleados, para lo cual, es necesario tener en cuenta que representa un problema, porque al provocar un deterioro en la salud emocional y física del trabajador y alteraciones en la conducta y actitudes, se ve afectado su rendimiento laboral.

Por otro lado, este problema no tiene un ámbito específico de desarrollo, sino que se puede dar en cualquier profesión donde las condiciones familiares sean inadecuadas, que provoquen que la persona comience a sentirse agotada, y con dicho riesgo, los trabajadores llegan a ser propensos a padecer este estrés tensional, los cuales se

destacan principalmente los factores organizacionales, tales como la baja motivación laboral, baja productividad, ausentismo y deseos de desincorporarse de su puesto de trabajo.

Por ésta razón, los trabajadores no escapan a la situación antes descrita, debido a la existencia de las alteraciones asociadas a las consecuencias de la insatisfacción laboral, la inseguridad, el agotamiento mental, físico y moral de los trabajadores, y los riesgos a los que se exponen en este caso, lo que contribuye de manera significativa a la incidencia de dicho síndrome en los individuos, sin importar su edad o condición social, a causa de la falta de un seguimiento sistemático a las condiciones estructurales, organizativas, ergonómicas y ambientales asociadas al entorno en el cual se desempeña cada uno de ellos.

Con lo expuesto, es necesario realizar la investigación del clima social familiar y de cómo esta impacta en la productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., puesto que de no hacerlo traería como consecuencia en la parte familiar, el deterioro y crisis en las relaciones familiares, y en la parte laboral, el incremento del índice de ausentismo que conlleva contratación de remplazos, incremento de los riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales, posibles accidentes laborales, ante todo esto, la empresa se vería afectado en la parte económica al destinar más recurso en el pago de subsidios y en la contratación de los remplazos y al ser considerados por la Dirección de Riesgos del Trabajo del IESS., como una empresa de alto riesgo es menester que los servidores trabajen sin ningún riesgo.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo impacta el clima social familiar de los empleados en la productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.?

1.2.5. Interrogantes.

¿Cuáles son los principales problemas en el clima social familiar que afectan a los empleados de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.?

¿Cuáles son los problemas que inciden en la productividad laboral de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.?

¿Qué estrategias deberían implementarse en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., con el fin de propiciar el mejoramiento laboral y fortalecimiento del clima social familiar de los empleados?

1.2.6. Delimitación del Objeto de la Investigación.

Campo: Ciencias Sociales

Área: Trabajo Social Laboral

Aspecto: Clima Social Familiar y Productividad

Delimitación Espacial.

La presente investigación se realizó en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., de la ciudad de Riobamba, perteneciente a la Provincia de Chimborazo, Republica del Ecuador.

Delimitación Temporal.

La investigación se realizó con los servidores y obreros de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., que se encuentran registrados en la nómina de Recursos Humanos.

El trabajo operativo de campo se desarrolló en el segundo semestre de 2017.

Delimitación Poblacional.

Esta investigación tiene como elemento de observación a los servidores y obreros que pertenecen a la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., en un número de 447 trabajadores.

1.3. Justificación.

La presente investigación permitió relacionar la influencia que ejerce el clima social familiar en la productividad laboral de los empleados, puesto que actualmente, las diferentes empresas, sean de carácter público o privado buscan encontrar un clima social agradable, que permita que sus empleados se desenvuelvan en un ambiente de trabajo seguro, mejorando sobre todo sus relaciones interpersonales, su autoestima, la confianza y sobre todo el rendimiento productivo.

Es necesario señalar que el clima social familiar es la manera que en la que el individuo se adapta a sus diferentes medios, puesto que el hombre es un ser social en constante interacción con su entorno; esto favorece el desarrollo individual y grupal. De ahí la importancia de prestar atención a la familia como contexto de desarrollo, puesto que, si el rendimiento laboral disminuye, es indicador de que algo ocurre en el entorno familiar.

De igual forma, las empresas siempre están sujetas a sufrir problemas de diversas índoles como pueden ser: financiero, organizacional, de producción, de mercado y sobre todo del talento humano; sin embargo, es necesario analizar los problemas que provienen del entorno familiar, que afectan directamente a los problemas antes mencionados.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo y del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo(2009), indica:

A partir de la década de los sesenta, la OIT adoptó la noción de las responsabilidades familiares, proceso que culminó con el Convenio 156 y la Recomendación 165 sobre trabajadores con Responsabilidades Familiares (1985). En ellos se menciona que el ejercicio pleno del derecho al empleo implica que las responsabilidades familiares no constituyan causa de discriminación, no obstruyan el mejoramiento de las condiciones de vida ni

comprometan el acceso y la permanencia laboral. Para ello, recomienda a los Estados, políticas públicas y reglamentaciones que involucren a los hombres para una distribución más igualitaria de las responsabilidades.(pág. 13).

El desempeño en el contexto organizacional tiene un vínculo para ser considerado como sólida base organizacional, porque el bienestar de los trabajadores provoca un efecto positivo en el desempeño de la empresa. Fue de mucha importancia efectuar esta clase de análisis, debido a que los problemas presentes en empleados con desmejoras en la calidad del trabajo fueron causados por problemas en el entorno familiar, afectando a los clientes internos y externos, además de la disminución en la productividad de la empresa. Por esto, se requirió realizar una investigación que atendiera a la problemática presente en el personal de la Empresa Eléctrica de Riobamba.

De ahí la importancia de este análisis a la familia de los servidores y obreros de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. y el entorno en la que se desarrolla, a fin de determinar cómo esas relaciones intra y extra familiares afectaron al trabajador y esta a su vez a la empresa, ocasionando un impacto en la productividad, entendiéndose como productividad no solamente al aspecto económico, sino también a los indicadores de gestión, también hay que tomar en cuenta los siguientes aspectos:

Teórico: Permitió establecer la relación directa entre el clima social familiar de los empleados y la productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

Metodológico: El enfoque de la presente investigación es de carácter, cuantitativo y cualitativo; es decir, mixto, debido a que se recolectó información para el análisis respectivo; así como también el análisis de los servidores y obreros sujetos de investigación.

Práctico: Porque permitió establecer estrategias de intervención que mejoró el clima social familiar y por ende la productividad.

Una vez realizado el presente estudio, se logró un gran impacto no solo en el clima social familiar, puesto que las relaciones familiares mejoraron y se generó un sentido de pertenencia del trabajador y su familia hacia la empresa, por un lado, por otro, en la EERSA., los índices de ausentismo laboral, clima organizacional y los riesgos psicosociales disminuyeron, esto principalmente al realizar un abordaje integral, es decir familia-trabajo o viceversa.

El estudio de factibilidad“ consiste en definir el nivel de factibilidad (posibilidades de éxito) para conseguir la solución de las necesidades”(Blancas-Olvera, Cruz-Sánchez, Mejía-Nájera, & Hernández-Gómez, 2016, pág. 721).Si la factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados, la presente investigación reunió con todos los requisitos fundamentales como son: Recursos (económicos, materiales, humanos, tiempo y tecnológicos), además se cuenta con suficientes datos obtenidos de los servidores y obreros que laboran en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., así como suficiente literatura acerca del clima social familiar, así como productividad.

Asimismo, se revisaron los conceptos, antecedentes, características y escalas de medidas del clima social familiar y del desempeño laboral; continuando con la exploración de estudios realizados, que permitieron demostrar el nexo existente para que se considere al clima social familiar como un factor clave en la productividad de una organización.

La investigación de este problema fue de gran importancia, en tanto se logró obtener diagnóstico del ambiente social dentro de la empresa, y a partir de allí generar una propuesta que potencie los distintos valores como son: confianza, solidaridad, cooperación, compañerismo, respeto, calidad humana y la armonía, para de esta forma mejorar la productividad, beneficiando a los empleados y a la empresa.

1.4. Objetivos.

1.4.1. General.

Determinar el impacto del clima social familiar en la productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., para la toma de decisiones respecto al problema.

1.4.2. Específicos.

Determinar los principales problemas en el clima social familiar que afectan a los empleados de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., para la generación de planes de intervención que permitan el mejoramiento del clima social familiar.

Analizar la productividad laboral de los empleados de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., para el establecimiento de programas de intervención.

Proponer una estrategia para el mejoramiento del rendimiento laboral y el fortalecimiento del clima social familiar, como política de Responsabilidad Social de la empresa.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.

En el trabajo investigativo de Faggioni & Zhagñay(2009), denominado “Diagnostico del Clima Familiar de los Niños/Niñas de primero a cuarto año de Educación Básica en las Unidades Educativas Municipales de la Ciudad de Loja Durante el Año Lectivo 2008-2009”, se planteó como objetivos:

- a) Recolectar y analizar la información bibliográfica sobre familia, educación y clima familiar, para obtener una base científica teórica como sustento del trabajo investigativo
- b) Analizare interpretar los datos obtenidos en la aplicación de la escala de Clima Social Familiar de Moos, Moos y Trickett(1974).
- c) Determinar los niveles de Clima Familiar en cada uno de las subescalas de cuestionario aplicado a los padres, madres y/o representantes de los niños/niñas de primero a cuarto de básica de las Unidades Educativas Municipales de la ciudad de Loja.

Las autoras desarrollaron esta investigación aplicando de la técnica de la encuesta a 202 unidades de observación, cuya información le permitió verificar la hipótesis de estudio con el uso del software SPSS.

Al término de la investigación la autora formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

a) Las madres ocupan un elevado porcentaje (59%), en la participación de las actividades académicas, esto no hace pensar que son ellas quienes se encargan de la responsabilidad en el desenvolvimiento escolar de los niños/niñas.

b) Llama la atención que el 14% de la muestra corresponde a representantes como: abuela, hermano/hermana, tío, tía. Lo cual son considerados quienes están encargados de cumplir con las obligaciones educativas de los representados, dejando como interrogante que sucede al interior de las familias, siendo este probablemente un índice desfavorable en el clima familiar de los niños/niñas.

c) Llama la atención que la subescala Autonomía se encuentra ubicado en el rango medio (64.35%), sin embargo, 64 (31.68%) de los 202 participantes manifiestas poseer un bajo nivel de autonomía, lo que podría significar que el proceso de individuación no ha contado con el equilibrio en bienestar familiar.

d) El 74.3% de la muestra reflejan tener un alto en la subescala Moralidad-Religiosidad, lo que significa que las familias dan gran importancia y valor a las actividades de tipo ético y religioso, probablemente se deba a que la provincia de Loja, posee un gran índice de catolicismo y expresiones religiosas muy significativas.

En el trabajo investigativo de, Zavala (2001) denominado “El Clima Familiar, su Relación con los Intereses Vocacionales y los Tipos Caracterológicos de los alumnos del 5to. Año de Secundaria de los Colegios Nacionales del Distrito RIMAC”, se planteó como objetivos:

a) Conocer la relación existente entre las dimensiones del Clima Familiar, los Intereses Vocacionales y los Tipos Caracterológicos de los alumnos de del 5to año de Secundaria de los colegios Nacionales del distrito RIMAC.

b) Explorar las dimensiones del Clima Familiar de los alumnos del 5to año de secundaria de los Colegios Nacionales del distrito RIMAC.

c) Establecer la Relación existente entre las dimensiones del Clima Familiar y los intereses Vocacionales de los alumnos de 5to. Año de secundaria de los colegios Nacionales del distrito RIMAC.

El autor desarrolló esta investigación aplicando de la técnica de la encuesta a 286 unidades de observación, cuya información le permitió verificar la hipótesis de estudio con el uso del software SPSS. Al término de la investigación la autora formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

a) En H1 se acepta la Hipótesis nula porque no existe relación significativa entre la dimensión RELACIONES del Clima Familiar y los intereses vocacionales de los alumnos evaluados.

b) En H3 se acepta la Hipótesis de investigación porque existe relación significativa entre la dimensión ESTABILIDAD del clima familiar y los intereses vocacionales de los alumnos evaluados.

c) En H5 Se acepta la hipótesis de investigación, puesto que los alumnos del 5to. Año de secundaria de los colegios Nacionales del distrito de Rimac con diferente tipo Caracterológico se diferencian significativamente en la dimensión DESARROLLO del Clima familiar.

En el trabajo investigativo de Romero(2011)denominado “Homosexualidad y Familia. ¿Integración o Rechazo?, se planteó como objetivos:

a) Describir el comportamiento y la reacción de la familia, posterior a la revelación de homosexualidad por parte de un integrante de ésta.

b) Describir los factores relacionados con la estructura y dinámica familiar que estarían incidiendo en la reacción familiar, ante la revelación de la homosexualidad de uno de sus integrantes.

c) El autor desarrolló esta investigación aplicando de la técnica de Muestra no probabilística intencionada, cuya información le permitió verificar la hipótesis de estudio con el uso del software SPSS.

Al término de la investigación la autora formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

a) En las familias entrevistadas se identificaron estos tres tipos de reacciones, predominando como primera actitud, la postura del enojo o rechazo, para dar paso posteriormente a una actitud, de indiferencia. Es importante mencionar que en los casos investigados estos comportamientos no se manifestaron de forma categórica, sino más bien en un proceso de interacción entre estas conductas diferenciadas, por una parte, con posturas de rechazo y por otras de indiferencia. Mientras que las reacciones de integración fueron mucho más evidentes y concretas, a pesar de que fueron menos las familias que las ejercieron.

b) Igualmente, hubo otras familias que discursivamente referían aceptar la condición de homosexualidad de su hijo o hermano, pero que en la práctica y en la relación diaria seguían movilizándose desde los prejuicios y la vergüenza hacia lo diferente, por lo tanto, se identificó que efectivamente existía una idea de apoyo e integración, pero no tenían el manejo de cómo comenzar a acercar la realidad de la homosexualidad a la intimidad de la familia desde la naturalidad, sin llegar a ser disruptivo ni perjudicial para el sistema.

c) En relación a las conductas de rechazo y rabia, varias familias fundamentaron su reacción en base a la problematización de la homosexualidad producto de ser una práctica antinatural. En las conductas de rechazo o desintegración se observaron

varias actitudes homofóbicas producto de la baja tolerancia a lo diferente, ejemplificándolo en insultos, violencia psicológica, violencia física y humillaciones, entre otras actitudes negativas. Todas ellas motivadas en gran parte por la figura paterna en los casos en que ese rol estaba activo.

En el trabajo investigativo de Cardozo(1998)denominado “Clima Familiar, Niveles Socioeconómico y su Relación con el Autoestima del Niño Sordo”, se planteó como objetivos:

- a) Determinar niveles de clima familiar en el hogar de los niños sordos.
- b) Precisar la relación existente entre las diferentes dimensiones del clima familiar y los procesos de formación de autoestima.
- c) Establecer relaciones entre clima familiar, nivele socioeconómico y autoestima del niño sordo.

El autor desarrolló esta investigación aplicando la técnica de la encuestaa20unidades de observación, cuya información le permitió verificar la hipótesis de estudio.

Al término de la investigación la autora formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

- a) El 50% de la muestra se ubicó en un nivel medio de autoestima.
- b) El 80% de la muestra se ubicó en niveles medio-alto de la variable Clima Familiar y Niveles Socioeconómicos.
- c) Se encontró una alta asociación entre las variables Clima Familiar, Niveles Socioeconómicos ya autoestima del niño sordo.

En el trabajo investigativo de Ramírez(2007)denominado “El Funcionamiento Familiar en las Familias con Hijos Drogodependientes”, se planteó como objetivos:

a) Analizar las relaciones existentes entre el funcionamiento familiar (cohesión, adaptabilidad y comunicación), los estilos de socialización familiar (autoritario, indulgente, autorizativo y negligente), los recursos del adolescente (autoestima, valores y estrategias de afrontamiento) y su mayor o menor consumo de alcohol, tabaco y drogas ilegales, en una muestra de adolescentes mexicanos.

b) Analizar las relaciones existentes entre el contexto familiar y los recursos del adolescente.

c) Estudiar el rol que desempeñan las variables familiares y los recursos del adolescente en el consumo de alcohol, tabaco y drogas ilegales.

El autor desarrolló esta investigación aplicando la técnica de la encuesta a 350 unidades de observación, cuya información le permitió verificar la hipótesis de estudio con el uso del software ANOVA ySPA-29.

Al término de la investigación la autora formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

a) Los resultados confirman la hipótesis en el sentido de que los adolescentes que pertenecen a familias potenciadoras, tienen una autoestima más alta en el ámbito académico, emocional, familiar y físico.

b) La confirmación de nuestra primera hipótesis concuerda con estudios previos; aunque, ciertamente, no aclara qué elementos concretos intervienen en los problemas de comunicación, ni tampoco identifica si la cohesión y la adaptabilidad han tenido algún proceso de transición durante la adolescencia, y cómo se ha vivido éste o sí, por el contrario, ha sido una característica permanente del funcionamiento familiar desde sus primeras fases. La falta de esta información conlleva el riesgo de que, en el momento de realizar una intervención encaminada a la prevención, ésta pueda carecer de efectividad al no analizar el origen de las distintas características que definen a las familias obstructoras.

c) Será necesario considerar los antecedentes históricos del comportamiento familiar de cada cultura, estudiando con detalle el proceso de transformación familiar motivado por los cambios político, económico y social, ya que se puede plantear que la familia obstructora se encuentre anclada en algún punto del proceso de transformación familiar, por lo que sus integrantes pretenden desempeñar sus roles de género y funciones parentales como lo aprendieron de sus padres y/o abuelos en otro momento sociocultural que no responden a las necesidades del momento actual.

En la investigación desarrollada por: Maestre Escivá; Samper García, P & Pérez Delgado, E(2001), acerca de, “Clima familiar y desarrollo del Autoconcepto. Un estudio longitudinal en población adolescente”, explica que, El desarrollo del autoconcepto constituye un tema central en la adolescencia. El estudio longitudinal que aquí se presenta constituye una aproximación a los cambios que se producen en los componentes cognitivos, afectivos y comportamentales de este constructo, así como las dimensiones de la vida familiar que aparecen relacionadas con el concepto y los sentimientos acerca del yo.

La muestra estuvo formada por 333 participantes varones y mujeres, con una media de edad de 15.08 años en la primera evaluación y de 16.38 en el retest. Los resultados indican que las variables personales, edad y sexo modulan el autoconcepto de los adolescentes. En relación al clima familiar, los factores de cohesión, expresividad y organización familiar guardan una relación positiva con todas las áreas del autoconcepto, mientras que la conflictividad familiar es el factor que mantiene una relación negativa. Este trabajo de Maestre Escivá, V; Samper García, P; Pérez Delgado, E (2001), permitió formular las siguientes conclusiones:

a) Los resultados indican que en los primeros años de la adolescencia y a lo largo de este período evolutivo, las mujeres se consideran más satisfechas con sus esquemas morales y su vida religiosa y perciben dichos esquemas como más positivos y más coherentes con el concepto de "buena persona", respecto a los varones de su misma edad(Pérez Delgado & Mestre, 1995). Por el contrario,Blyth, Sirmmons y Zakin,

1985, citados en Hoffman, Paris y Hall (1996), indican que también, a lo largo de todo el período mantienen una percepción más negativa respecto a su cuerpo, aspecto y capacidad física, siendo más críticas y estando más insatisfechas con su apariencia. Este resultado coincide con la mayor preocupación por la apariencia y el aspecto físico entre las mujeres adolescentes y su vulnerabilidad ante los modelos de belleza que la publicidad vende.

b) Con respecto a la edad los datos muestran que en los dos momentos de evaluación se da una tendencia a la baja en el autoconcepto, es decir, los adolescentes a medida que avanzan desde los 13 a los 17 años no desarrollan un autoconcepto más positivo, sino que en las diferentes áreas que configuran su imagen personal muestran una percepción más negativa y menos satisfacción personal. Esta visión más crítica se acentúa en el autoconcepto moral-ético y familiar, ambos responden a dos áreas especialmente problemáticas en la adolescencia, la primera por la internalización e identificación con determinados esquemas morales, creencias y prácticas religiosas, la segunda por la búsqueda de autonomía dentro del ámbito familiar, aspectos en los que el adolescente necesita autoafirmarse.

c) Por tanto, los cambios en el autoconcepto relacionados con la edad muestran en general una tendencia a un autoconcepto más negativo que se acentúa, con el paso de los años, en el autoconcepto moral-ético y familiar, ambos se construyen sobre dos áreas problemáticas en la adolescencia, la primera por lo que supone en la búsqueda de la identidad y el proceso de internalización de creencias y esquemas morales y religiosos, la segunda por la autoafirmación y búsqueda de autonomía que el adolescente reivindica especialmente en el ámbito familiar y también en las relaciones sociales.

En la investigación desarrollada por, Estévez, Murgui, Musuti&Moreno,(2008) acerca del, “Clima Familiar, Clima Escolar y Satisfacción con la Vida en Adolescentes”, se analizó la relación existente entre el clima familiar, el clima escolar, y diversos aspectos de carácter personal, como como por ejemplo la

autoestima, la sintomatología depresiva y la satisfacción con la vida en la adolescencia.

La muestra se compuso de 1319 adolescentes de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 11 y 16 años y escolarizados en siete centros de enseñanza de la Comunidad Valenciana (España).

Para analizar los datos se calculó un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados obtenidos indicaron que el clima familiar positivo se relacionó tanto directa como indirectamente con la satisfacción vital del hijo adolescente, a través de su influencia en el grado de autoestima y sintomatología depresiva que éste experimenta.

Los datos no mostraron, sin embargo, una asociación directa entre el clima escolar y la satisfacción vital del adolescente. En este caso se observó únicamente una relación indirecta a través del efecto que el clima escolar puede ejercer sobre el ánimo depresivo del estudiante. Este trabajo de Estévez, Murgui, Musitu y Moreno(2008), permitió formular las siguientes conclusiones:

a) Además, los resultados obtenidos en la presente investigación apuntan hacia una circunstancia que parece de vital importancia en la vida de los adolescentes, como es que la relación entre la calidad del clima familiar y la satisfacción vital del adolescente está modulada en grado significativo por su influencia en la autoestima y el ánimo depresivo. Así, la evaluación global que el adolescente realiza de sí mismo en términos de autoestima y de la presencia de síntomas depresivos se encuentra íntimamente relacionado con la valoración que realiza de su vida, de modo que una mayor autoestima se asocia con índices elevados de satisfacción vital y con índices bajos de sintomatología depresiva.

b) Asimismo, es interesante destacar que la importancia e influencia del clima familiar y escolar en el bienestar emocional y la satisfacción vital del adolescente se

ha observado tanto para el caso de los chicos como de las chicas, así como a lo largo de todo el periodo adolescente, o al menos en la adolescencia temprana y media, los dos rangos de edad analizados en este trabajo. Este resultado sugiere que aunque la red social del adolescente se amplía y adquiere mayor importancia conforme éste se desarrolla y avanza en este periodo evolutivo (descubrimiento de nuevas amistades y relaciones afectivas, y mayor contacto con otros adultos significativos como los profesores), el padre y la madre siguen constituyendo figuras sumamente relevantes e influyentes en la vida de sus hijos, tal y como también señalan trabajos recientes como los llevados a cabo por Orizo y Elzo (2000) y por Musitu, Buelga, Lila y Cava (2001).

c)” La percepción acerca del clima escolar en el aula también parece influir en el bienestar emocional del alumnado adolescente. Se ha observado, por ejemplo, que, en edades adolescentes, la calidad de las relaciones sociales en el aula puede influir marcadamente en el ajuste, en el sentido de que los vínculos de amistad entre compañeros se asocian positivamente con la elevada autoestima y negativamente con la presencia de sintomatología depresiva. Los resultados de este trabajo van en esta línea y señalan, además, una relación significativa entre la percepción de amistad en el aula y la satisfacción vital.

En la investigación desarrollada por, Sotelo, Ramos & Vales(2000), acerca de “clima Familiar y su Relación con el Rendimiento Académico en Estudiantes Universitarios”, explica que el objetivo del presente estudio fue identificar la relación del rendimiento académico en estudiantes universitarios y su clima social familiar. Se considera que la participación de la familia en el proceso educativo es uno de los factores primordiales que puede contribuir en el proceso de aprendizaje del alumno y desarrollo de valores en la formación integral del alumno. En la investigación participaron 439 estudiantes de una institución de educación superior. Para la recopilación de información se aplicó la escala de clima social familiar (FES) de Moos y Moos (1974), la cual está dividida en tres dimensiones; relaciones, desarrollo

y estabilidad, mismas que son una medida perceptual, personal e individual del medio ambiente familiar.

Los resultados indican una relación significativa entre uno de los aspectos del clima familiar con el rendimiento académico de los estudiantes. La conclusión del estudio es favorecer el establecimiento de vínculos entre las universidades y la familia de los estudiantes para contribuir en el decremento de uno de los problemas del sistema educativo: el bajo rendimiento académico., este trabajo a, Sotelo, Ramos& Vales(2000), permitió formular las siguientes conclusiones:

a) En términos generales los estudiantes muestran promedios aceptables, la mayoría cuenta con una familia nuclear (papá, mamá e hijos) y viven con ellos, por tanto, se puede concluir que cuentan con el apoyo de ambos padres y con las condiciones favorables y recursos económicos suficientes para culminar sus estudios. Sin embargo, la mayoría de los estudiantes presentan un clima familiar inestable en el cual el estudiante puede no contar con el apoyo familiar y ayuda, razón por la cual no cuentan con ciertos procesos de desarrollo personal.

b) En cuanto a las tres dimensiones que conforman la escala social familiar (Relaciones, Desarrollo y Estabilidad) se encuentran relacionadas significativamente, por lo tanto se puede inferir que mientras exista ayuda, apoyo entre los miembros y expresión libre de sus sentimientos y emociones va a influir directamente con las otras dos dimensiones estudiadas, puesto que se necesita de todo lo anterior para que el estudiante se desarrolle de manera personal y exitosa y logre así poder pertenecer a un hogar con un clima familiar estable.

c) En las puntuaciones de la escala total no se presentó una correlación positiva con el rendimiento académico, sin embargo, la dimensión de *relaciones* que conforma la escala, si resultó significativa. Este resultado confirma lo citado por Núñez, (2009), al referir que el clima afectivo creado en la familia es un elemento esencial para la buena marcha académica del alumno. Definiendo con esto un ambiente familiar

positivo, considerado como la comprensión, el estímulo y la exigencia razonable; por lo tanto, el alumno que crece con un clima así, se siente integrado y adaptado a la familia.”

En la investigación desarrollada por, Venegas (2014), acerca del, “Clima Social Familiar de los Estudiantes con Conductas Agresivas, Institución Educativa No. 88061,2013”, realiza un estudio de tipo cuantitativo que describió el área de conflicto del clima social familiar en el que viven los estudiantes con conductas agresivas del 3ro y 4to año de educación secundaria de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales N°88061 de Nuevo Chimbote. La población estuvo conformada por 30 estudiantes cuyas edades fluctuaban entre los 14 y 18 años, de los cuales 25 fueron de sexo masculino y 5 de sexo femenino. Para registrar el área de conflicto familiar se utilizó como instrumento la Escala de Clima Social Familiar (FES) de R.H. Moos y E.J. Trickett y las conductas agresivas de los estudiantes se registraron a través de una lista de observación.

Los resultados obtenidos fueron: el 66,67 % de los estudiantes con conductas agresivas se ubican en la categoría Mala, seguido del 16,67 % que se ubican en la categoría Muy Mala, mientras que el 10,00 % se ubica en la categoría Media y finalmente el 3,33 % se ubican entre la categoría Buena y Muy Buena. El estudio llega a la conclusión que la mayoría de estos estudiantes se ubican en la categoría mala en el área de conflicto del Clima Social Familiar, en su mayoría provienen de familias monoparentales, principalmente son los varones los que despliegan con mayor frecuencia conductas agresivas y finalmente una alta cifra de ellos presentan un tipo de agresividad verbal.”, este trabajo a, Venegas Surca, Hermógenes, permitió formular las siguientes conclusiones:

a) El área de conflicto del Clima Social Familiar de la mayoría de los estudiantes con conductas agresivas del 3ro y 4to año de educación secundaria de la Institución educativa José Abelardo Quiñones Gonzales N°88061, Nuevo Chimbote es malo.

b) La mayoría de los estudiantes provienen de familias monoparentales.

c) El mayor porcentaje de estudiantes con conductas agresivas son de sexo masculino. Una alta cifra de los estudiantes presenta un tipo de agresividad verbal.

En la investigación desarrollada por, Pumar, Ayerbe, Espina, García & Santos(1995), acerca de, “Percepción del clima familiar en toxicómanos”, explica que, el clima social en el que se mueve un individuo tiene una influencia importante en todas las esferas de su desarrollo personal y social. Para estudiar las relaciones familiares de toxicómanos, se ha centrado especialmente en el concepto de clima familiar de Moos y se han revisado los estudios sobre este tema haciendo especial hincapié en aquellos en los que se utiliza la FES(Moos & Moos, 1981).

Este trabajo se centra en la percepción del clima familiar de 96 familias (60 familias con un hijo toxicómano y 36 controles sin patología). Aunque al comparar los perfiles de la FES las familias del grupo de toxicómanos no presentan variaciones relevantes, con respecto a la muestra regulada para la ciudadanía española, las diferencias vienen marcadas por una menor CO, EX, IC y SR, y mayor CN en las familias de toxicómanos frente al grupo control. Asimismo, se ha hallado que las escalas de CN junto con el Clima Familiar Medio tienen la mayor significación para diferenciar los grupos, según los análisis discriminantes efectuados.”, este trabajo a, Pumar, Begoña; Ayerbe, Ana; Espina, Alberto; García, Enrique; Santos, Asunción, permitió formular las siguientes conclusiones:

a) Las alteraciones que sufre la vida familiar debido a la toxicomanía del hijo han sido señaladas recientemente por Oxfordy Velleman, los cuales afirman que la falta de apoyo social y de profesionales que les orienten sobre cómo comportarse (si hacerle "duro o blando", si comprometerse o dejarle de lado) puede jugar un papel importante en las disfunciones de las familias de toxicómanos. Es decir, las alteraciones detectadas pueden ser efecto de la toxicomanía o darse una interacción entre características previas de la familia, la conducta disfuncional del hijo y las

reacciones familiares a esa conducta. El interés terapéutico y preventivo de recaídas no decrece si estos aspectos no juegan un papel etiológico en la toxicomanía.

b) Respecto a las teorías estudiadas sobre las relaciones familiares de los toxicómanos, nuestros resultados contradicen a Stanton y Todd (1982) en su afirmación de que estas familias son más unidas y muestran una conducta nutricia hacia el otro, y confirman su opinión de que tienden a tratar a los hijos como si fueran menores y a infantilizarlos (según percepción del hijo), así como en la aseveración de que en estas familias existe una aculturación y desarraigo importantes. La relación simbiótica madre-hijo tampoco parece darse pues el que la única incongruencia significativa en la percepción del clima familiar sea entre el toxicómano y su madre habla de un distanciamiento, más que de una simbiosis. Quizás estos autores han confundido la preocupación de una madre volcada en su hijo problemático con una relación simbiótica en la que dos individuos se funden pasando a percibirse como una unidad.

c) Finalmente, y como limitaciones a la generalización del estudio, señalar que se debe tener en cuenta que los resultados hacen referencia a familias de toxicómanos en las que el toxicómano vive en casa con ambos padres y que han solicitado tratamiento en programas que incluyen intervenciones familiares; de manera que los resultados no se pueden extrapolar a las "familias de toxicómanos". Como han señalado numerosos autores muchos toxicómanos viven fuera del hogar de sus padres, aunque tengan una estrecha relación con ellos, y bastantes de esos hogares son monoparentales o están muy desorganizados.

2.2. Fundamentación Filosófica.

La presente investigación se encuentra alineada con el Paradigma Crítico Propositivo; crítico por cuanto analiza y cuestiona la realidad referente al clima familiar y sus consecuencias en la calidad productiva laboral; y propositivo porque a través de él se busca plantear una alternativa de solución a la problemática en estudio. De acuerdo a

Peiró & Salvador(2013), el estudio del clima organizacional: sus causas y consecuencias, permiten el mejoramiento de la comprensión entre individuos que componen una empresa para fortalecer su talento humano, fundamental para el desarrollo de las organizaciones y de los países. El paradigma crítico propositivo constituye la mejor alternativa con el fin de lograr una adecuada comprensión del tema. De igual manera, al estar comprometido con los seres humanos, el enfoque crítico propositivo propicia la participación de los actores involucrados en el proceso investigativo. En este caso, permite la consideración de las opiniones de los empleados de la Empresa Eléctrica de Riobamba acerca de la problemática, lo cual facilitará la definición de alternativas de solución acordes a las necesidades específicas de la organización.

Es relevante señalar que existen estudios sobre el bienestar, que se refieren al nivel en que las mismas personas pueden manifestar que se encuentran subjetivamente complacidos con sus vidas o por lo menos varios aspectos de ella. Ello puede ir en relación a la familia, al trabajo o a sí mismos y no hay necesidad de estar refrendado por el criterio de otras personas.(Avia & Vázquez, 2008). Además, el bienestar, la complacencia con la vida y los distintos dominios, así como la preeminencia de un estado anímico positivo(Diener, Suh, Lucas, & Smit, 2009).

La felicidad, por otra parte, constituye un sentimiento, un estado anímico que se caracteriza por la emoción de recibir satisfacciones, complacencia, que una persona es feliz cuando está bien consigo misma y con quienes le rodean, en consecuencia, la felicidad puede ser considerada como una circunstancia psicológica que transmite sentimientos de placer y que expresa en forma placentera y positiva la acogida y significación de los estímulos recibidos de quienes forman el entorno, del almacenamiento existente en la memoria o de los mismos receptores corporales(Salmurri, 2008). Puede afirmarse, además, que las personas que se sienten felices generalmente poseen una alta autoestima, considerando por tal motivo el valor emocional, el afecto y deferencia que un individuo se otorga así mismo y a su

identidad, estas personas acostumbran manejar mejor el autocontrol emocional porque mantienen su estado anímico alto y con estabilidad.

Para Melero (2011), “la investigación crítica debe estar comprometida no sólo con la explicación de la realidad que se pretende investigar, sino con la transformación de esa realidad, desde una dinámica liberadora y emancipadora de las personas”(pág. 344). De ahí la importancia del estudio de este tema, por cuanto la familia influye directamente en el estado anímico del trabajador y por ende en el desempeño laboral.

2.3. Fundamentación Epistemológica

De acuerdo a Westphal &(2004):

La epistemología es la filosofía de la ciencia y de la técnica. Se ocupa de analizar y sistematizar conceptos tales como los de dato empírico, verdad de hecho, hipótesis, ley científica, regla técnica, teoría, experimento, explicación, predicción, artefacto y diseño. También trata de los supuestos filosóficos de la investigación, tales como el de la existencia del mundo, la posibilidad de conocerlo, y la de dañarlo.(pág. 585).

En este sentido, se ha identificado como objeto de estudio al tema del clima familiar, relacionado con la productividad de la empresa, en la cual se pretenderá investigar la dinámica familiar de los servidores y obreros de la empresa y de cómo esta afecta a la misma, y a su vez, proponer soluciones que permita solucionar esta problemática, atreves de actividades correlacionales entre familia y trabajo de los empleados de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

2.4. Fundamentación Legal.

La presente investigación se fundamenta jurídicamente en la Constitución del Ecuador, publicada en el Registro Oficial número 449(2008), cuyo artículo 33tácitamente dice:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y

retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.(Asamblea Nacional, 2008, pág. 29)

Asimismo, esta Constitución, en su artículo 326, numeral 5, determina que:

Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”; y, el numeral 6 dice que: “Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley(Asamblea Nacional, 2008, pág. 152)

Del mismo modo esta investigación también se apoya en el Decreto Supremo No. 2213 de 31 de enero de 1978, el “Convenio 121sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional de Trabajo, realizada en Ginebra el 17 de junio de 1964.(Organización Internacional del Trabajo, 1978)

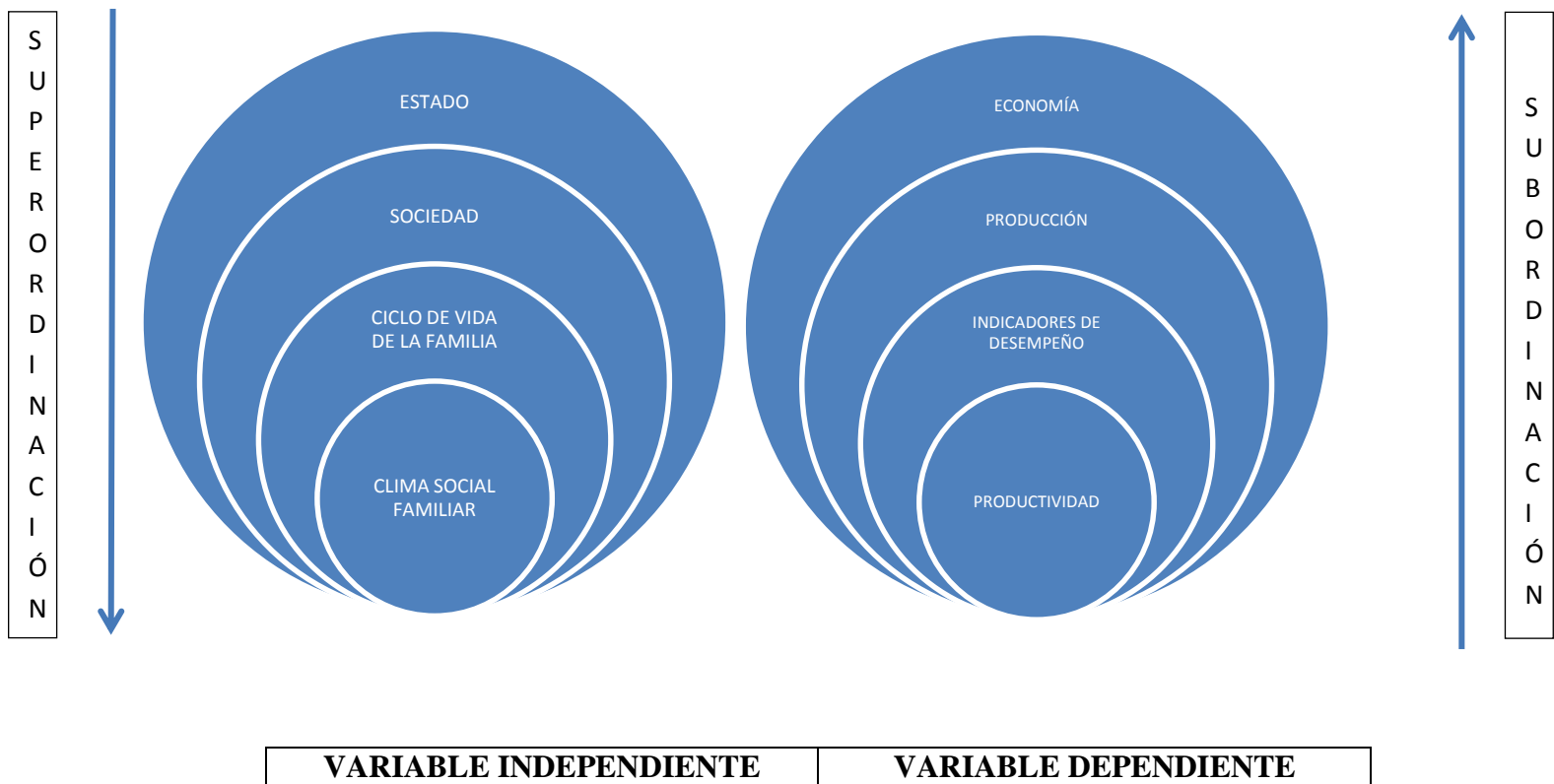
Del mismo modo esta investigación también se apoya en Código del Trabajo, publicado en el Registro Oficial número 236 del 20 de diciembre de 2007. Cuyo artículo 38 indica:

Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social(Asamblea Constituyente, 2007, pág. 5)

Del mismo modo esta investigación también se apoya en el Decreto Ejecutivo No 2393 del 17 de noviembre 1986, se expidió el “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo” que en su artículo 5, numeral 2 señala que será función del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:

Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional”(Congreso Nacional, 1986, pág. 4).

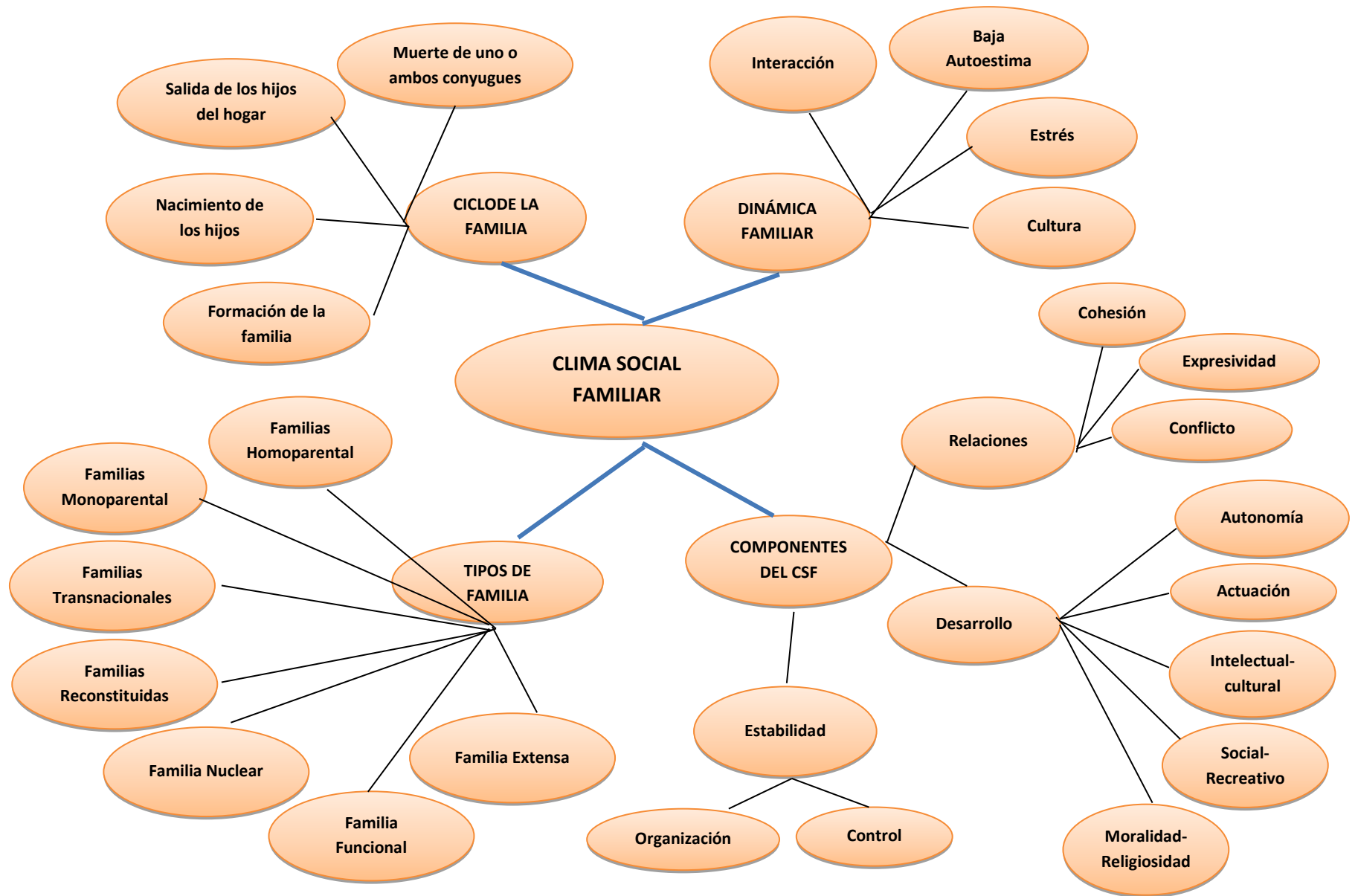
2.5. Categorías Fundamentales.



Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Gráfico 2: Red de Inclusiones conceptuales

Descripción Conceptual Variable Independiente



Descripción Conceptual Variable Dependiente

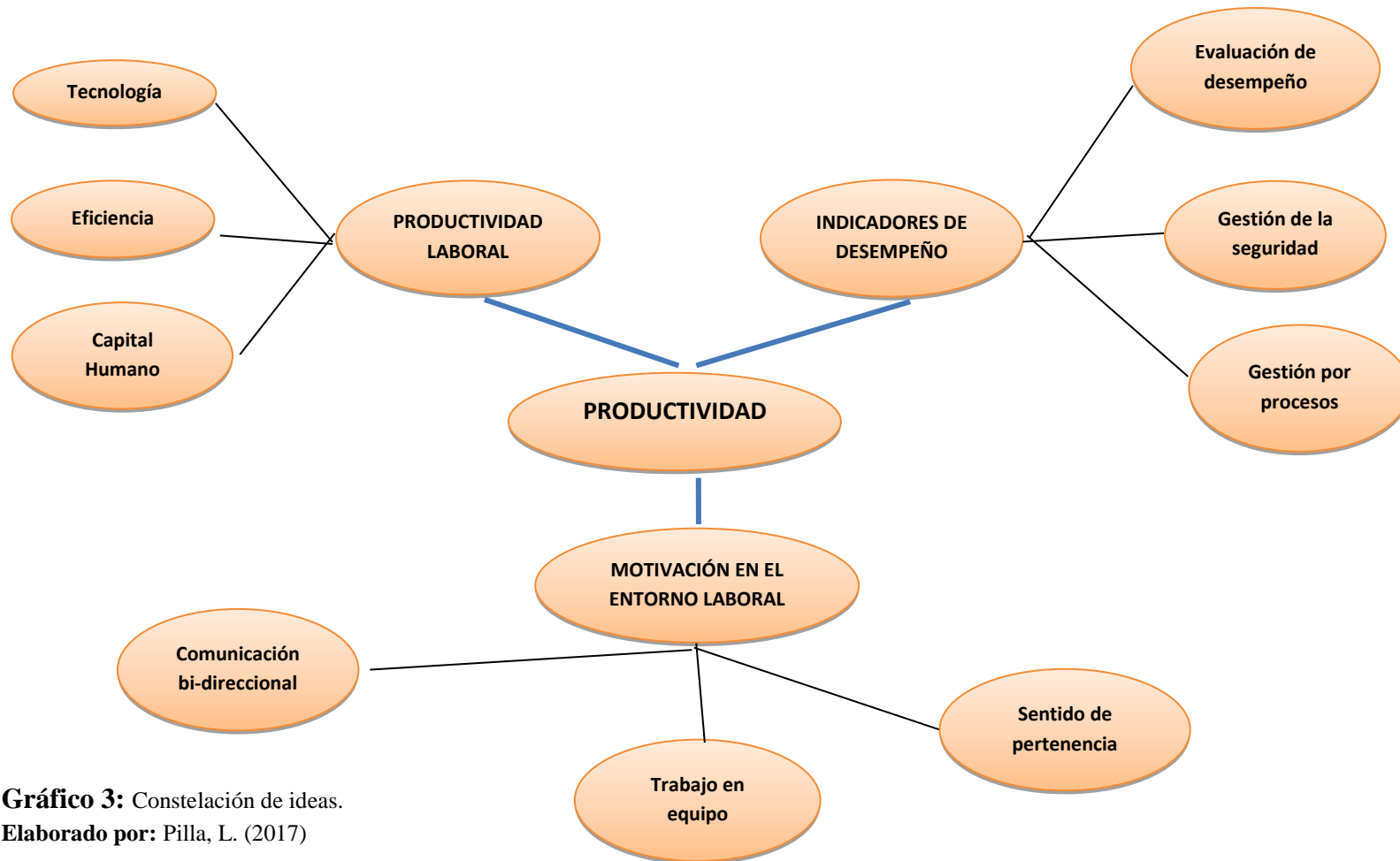


Gráfico 3: Constelación de ideas.
Elaborado por: Pilla, L. (2017)

2.5.1. Descripción de la Variables Independiente.

Estado

El Estado Ecuatoriano ha tenido 20 textos constituciones a lo largo de la historia, de las cuales, las legislaciones de los años: 1830, 1835, 1843, 1845; 1851, 1852, 1861 y 1869, no toman en consideración a la familia, así mismo las cartas magnas de los años 1878, 1884, 1897 y 1929, mencionan a breves rasgo a la familia, por otro lado desde las constituciones de los años 1945, 1946, 1967 y 1979, hablan de la protección a la familia, al considerar como la célula fundamental de la sociedad, y en la carta magna de 1998 da mayor importancia a la familia al proteger a todo su núcleo a través de la igualdad de en materia de deberes, oportunidades y derechos, aunque en la práctica no se visualizaba.

En la Constitución del Ecuador(2008) en su Artículo 67, tácitamente se señala:

Se reconoce la familia en sus diversos tipos. El Estado la protegerá como núcleo fundamental de la sociedad y garantizará condiciones que favorezcan integralmente la consecución de sus fines. Estas se constituirán por vínculos jurídicos o de hecho y se basarán en la igualdad de derechos y oportunidades de sus integrantes.(Asamblea Nacional, pág. 50).

Así mismo el objetivo Nro. 9 del Plan Nacional del Buen Vivir habla sobre la satisfacción en el trabajo y conciliación del trabajo con la vida familiar y la vida personal, como fuente de realización personal, como base fundamental para el despliegue del Talento Humano y que este tiene que conjugar con la vida familiar y personal. “La construcción del Buen Vivir supone que las personas cuenten con el tiempo necesario para el ocio creativo y recreativo como para el disfrute familiar”(UNICEF, 2013, pág. 344).

Para garantizar este derecho, el estado ecuatoriano a través de las diferentes políticas públicas, tiene por objetivo la protección de la familia, para fortalecer su rol en la sociedad, así como el desarrollo, protección y cuidado.

Sociedad

La historia permite reconocer que, con el desarrollo de la industrialización y el consecuente desplazamiento de la población rural hacia las ciudades, las configuraciones familiares cambiaron. Ligado a este proceso de transformación social, se fue consolidando una concepción de familia que se posicionará como modelo único. Paralelamente, se va solidificando una concepción de familia como única basada en el modelo de familia nuclear, concepción que va a ser incentivada por el Estado y por la Iglesia católica. (Sgró, 2011-2012)

La familia durante la historia ha ido evolucionando, en su concepción como tal, puesto que tradicionalmente, solo existía la familia nuclear o monoparental, es así que no se reconocía otro tipo de familia, al pasar el tiempo, la sociedad en sí, va evolucionando y surgen nuevos tipos de familia, los mismos que estaban ahí ocultos, y al no ser reconocidos por el estado y la sociedad preferían mantenerse así.

La evolución de los estudios sobre los tipos de familia está estrechamente vinculada a la influencia de la sociedad en la forma y estructura de la familia. El orden social en que viven los hombres en una época histórica y en un país determinado, está condicionado por dos especies de producción: por el grado de desarrollo del trabajo, de una parte y de la familia de la otra. (Guzmuri, 2006)

Para autores como Gia, Gallegos & Lara (2008) se considera que:

La sociedad actual no puede ser concebida solamente como un mercado, sino que está constituida por un conjunto de personas que participan de forma cooperativa y competitiva en la comunidad, que tienen determinadas motivaciones y que actúan colectivamente, coordinando sus acciones según los objetivos de sus empresas, en la búsqueda de alcanzar sus propias expectativas. (pág. 1214).

De ahí la importancia de la familia en la sociedad, puesto que provee a la sociedad de personas, con sentimientos, afectos, virtudes y pasiones etc., que permitirán socializarse con el resto de personas.

Dinámica Familiar

Para Aragón (2000)“La familia es un conjunto organizado e interdependiente de personas en constante interacción, que se regula por unas reglas y por funciones dinámicas que existen entre sí y con el exterior”(pág. 3).De ahí la importancia de conocer como son las relaciones internas y externas de los miembros que conforman la familia, y establecer cómo afectan al clima social familiar.

En la dinámica familiar existen factores que pueden contribuir a que el clima social familiar se deteriore, y estos son:

Interacción

Generalmente, se da en las familias en las que existe un sistema cerrado en el que existe prohibición para que los miembros de la familia se comuniquen entre si y puedan comunicarse entre sí y con el mundo exterior, de manera que, si habitan niños, jóvenes o adultos, se sentirán aislados dentro y fuera de su casa.

Las familias en conflicto, generalmente presentan una conducta de agresividad en su relación, además, presentan dificultad para demostrar su estado de desacuerdo o enojo y viven en un marco de depresión general. (Toro & Yepes, 2007).

Baja Autoestima

La consecuencia del maltrato o violencia física y verbal, es primeramente la pérdida de la autoestima de las personas y, por lo tanto, una baja en todos los aspectos de la vida, incluyendo el laboral. La autoestima baja, constituye un grave problema, ya que el joven se considera inferior a quienes le rodean, siente desprecio por sí mismo, no reconoce sus logros, se decepciona por todo, no se siente capaz de tomar buenas decisiones, cree estar sola y en total abandono, por lo tanto, crea únicamente ideas negativas acerca de su personalidad, se aleja de sus problemas porque no cree poder enfrentarlos (Carvajal Cuji & Saad de Janón, 2010).

Los trabajadores que reciben maltrato o desmotivación en sus hogares, repercuten en forma directa en su rendimiento y personalidad. Estos empleados presentan en clase un comportamiento muy especial: Concentración muy baja, inseguridad, desmotivación, tristeza, indiferencia, temor (Orellna & Arévalo , 2012).

Al hablar de familia de debe tomar en cuenta el término disfuncionalidad, que es definida por varios autores como un patrón de conductas des-adaptativas que se presenta de manera permanente en uno o varios integrantes de una familia, y que al relacionarse con los miembros genera un clima propicio para el surgimiento de patologías (ONU, 2012).

Cultura

La cultura es el conjunto de todas las formas, los modelos o los patrones, explícitos o implícitos, a través de los cuales una sociedad se manifiesta. Incluye lenguaje, vestimenta, religión, rituales, normas de comportamiento y sistemas de creencias costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas, roles, interpretaciones, y expectativas. La cultura es toda la información y habilidades que posee el ser humano (Cerbino, 2005).

Las transformaciones que se dan en la sociedad hacen que esta pierda su función integradora, reguladora y de contención, produciendo un quiebre en la cohesión del grupo, se pierde la influencia de la religión, decaen los ideales, las normas, los objetivos comunes, debilitándose el sentido de la vida y las acciones reguladoras de la sociedad.(Cerbino, 2005).

La cultura ecuatoriana se encuentra en un proceso de transición, en donde la concepción tradicional de la autoridad, el conservadurismo ideológico, el dominio patriarcal evidencian la herencia colonial, marcando una sociedad profundamente machista e inequitativa (Derechoecuador, 2013).

Estrés

El estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida. Lo que resulta negativo y llega a ser nocivo es que la experiencia de estrés sea excesiva, incontrolada e incontrolable. Algunos investigadores clasifican las respuestas de estrés en dos tipos, de acuerdo a los efectos provocados en los individuos (OIT, 2011).

Eustrés: Se refiere a situaciones y experiencias donde el estrés tiene resultados y consecuencias predominantemente positivos porque produce estimulación y activación adecuada que permite a las personas lograr en su actividad resultados satisfactorios con costes personales razonables. Surge cuando las respuestas al estrés se realizan en armonía, respetando parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo. Es decir, es adecuado en relación a la demanda. Éste consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de Adaptación (Naranjo, 2009).

Distrés: Son las experiencias de presión y demandas excesivas que la persona ha de enfrentar sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien cómo hacerlo. Surge cuando las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no consume la energía mencionada, que por su permanencia (cronicidad) o intensidad (respuesta aguda) produce el Síndrome General de Adaptación (Naranjo, 2009).

Ciclos de vida de la familia

Para Saucedo & Maldonado(2003) se considera al ciclo de vida familiar como El cambio más trascendental en la vida de una familia, es la que se origina con el transcurso del tiempo y el consiguiente paso de una etapa a la otra de la vida familiar. La formación de la pareja, el nacimiento de los hijos, la educación de estos, el pasaje

a la adolescencia o a la vida adulta, y, finalmente, la contracción o desaparición de la familia, representan etapas naturales potencialmente generadoras de estrés en los integrantes del grupo primario.

En la presente investigación fue de gran importancia conocer en que ciclo se encontraba cada uno de las familias, puesto que permitió determinar si afectaba o no al clima social familiar.

Tipos de Familias

En su libro Nuevas Formas de familia y perspectivas para la Mediación, Rondón (2011), considera a la familia como:

La institución basada en lazos de relación del matrimonio, descendencia o adopción constituida por padres, no necesariamente casados, y sus hijos, unidos y fortalecidos por el amor y el respeto mutuo. Haciendo el concepto más elástico, la concebimos como el conjunto de personas que comparten unas necesidades afectivas y unas funciones compartidas y negociadas por sus miembros.(pág. 82).

Al hablar de tipos de familias y su conformación o constitución, existe una variedad de conceptos que pretende definir a la familia, los conceptos tradicionalistas indican que, la familia está constituida por madre, padre e hijos, unidos legal y eclesiásticamente, y otros más abiertos que reconocen a otros tipos de familias que no necesariamente tienen que estar legalmente constituidos.

Existen muchas clasificaciones de familia, pero, será tomada en cuenta la clasificación que realiza Rondón (2011):

Familia extensa. Integrada por miembros de más de dos generaciones, donde los abuelos, los tíos y otros parientes comparten la vivienda y participan en el funcionamiento familiar. Es la ampliación de las relaciones de consanguinidad y de alianza desde el núcleo a los colaterales por consanguinidad y afinidad, parientes consanguíneos ascendentes, descendientes y/o colaterales repartidos entre tres y hasta cuatro generaciones.(pág. 83).

Familia funcional o flexible. Caracterizada porque logra satisfacer las necesidades de los individuos que la conforman, con límites claros, flexibles y permeables entre sus miembros.(pág. 83).

Familia nuclear o nuclear-conyugal. Constituida por el hombre y la mujer, o dos mujeres u hombres, los hijos, unidos por lazos de consanguinidad que conviven el mismo hogar y desarrollan sentimientos de afecto, intimidad e identificación. Se diferencia de la extensa en la reducción del número de miembros.(pág. 83).

Familia homoparental. Relación estable de hecho o matrimonial entre dos personas del mismo sexo, que tienen hijos por intercambios de uno o ambos miembros de la pareja, por adopción\y/o procreación asistida. Reivindica una sexualidad no procreadora entre la pareja. A diferencia de las demás configuraciones familiares, sus relaciones no son de reproducción, pero no excluye su capacidad o disponibilidad para ejercer la parentalidad.(pág. 84).

Familias biculturales o multiculturales (transnacionales). Están formadas por aquellos matrimonios o parejas mixtas, en las cuales el origen étnico o la primera nacionalidad de uno de sus miembros no es española. En este caso, los dos miembros procedentes de distintas culturas o de origen cultural diferenciado, a la cultura dominante o mayoritaria en el país de asentamiento; en ambos casos (multiculturales) o en uno de ellos (biculturales). También pueden considerarse como multiculturales las familias con un progenitor de otra cultura por razón de adopción o unión anterior.(pág. 84).

Familia mixta simple. Familia nuclear que ha sido alejada de su hábitat por situaciones de desplazamiento forzado y que se encuentran en un proceso de duelo durante el cual se une a otra tipología familiar. Se constituyen con la unión obligada para la supervivencia, de dos familias. Su comunicación es esporádica o temporal, aunque continua gracias a las tecnologías de la comunicación y la información.(pág. 84).

Familia mixta compleja. Familia nuclear que ha sido alejada de su hábitat por situaciones de desplazamiento forzado y que durante su proceso de duelo se une a otras tipologías familiares más complejas. Se estructuran con la unión obligada para la sobrevivencia, de más de dos familias, que tienen estructura, funcionamiento y ciclos vitales diferentes.(pág. 84).

Familia monoparental. Conformada por el o los hijos y el padre o la madre, asumiendo la jefatura masculina o femenina. La ausencia de uno de los progenitores puede ser total, o parcial cuando el progenitor que no convive continúa desempeñando algunas funciones. En ambos casos, debido a separación, divorcio, abandono, viudez, alejamiento por motivos forzosos (trabajo, inmigración, ingreso en prisión, etc.).(pág. 84).

Familia simultánea o reconstituida. Conformada por la unión de cónyuges, donde uno o ambos provienen de separaciones y divorcios de anteriores vínculos

legales o, de hecho, que aportan hijos y tienen a su vez hijos en su nueva unión. Presentan tres modalidades: un miembro de la pareja tiene hijos de una relación anterior; los dos miembros de la pareja tienen hijos de una relación anterior; además de hijos de relaciones anteriores, se incluyen hijos de la nueva relación. (pág. 84).

Es importante tener en consideración los tipos de familia, puesto que la dinámica familiar va a ser diferente para cada una de ellas, así como la interacción con cada uno de ellos y por ende el clima social familiar.

Clima Social Familiar.

En la enciclopedia Británica en Español(2009)habla del clima social familiar y la define como:

La apreciación de las características socio-ambientales de la familia, la misma que es descrita en función de las relaciones interpersonales de los miembros de la familia, los aspectos del desarrollo que tienen mayor importancia en ella y su estructura básica.(pág. 1)

En la investigación realizada por Marín y Villafañe(2006), acerca del clima social familiar, emplea tres dimensiones, las mismas que se detallan:

1) Relaciones: Mide el grado de comunicación y libre expresión dentro de la familia y el grado de interacción conflictiva que caracteriza. Está conformado por las siguientes áreas: **Cohesión:** Definida como el grado en que los miembros de la familia se apoyan y ayudan entre sí. **Expresividad:** Definida como el grado en que se permite a los miembros de la familia expresar libremente sus sentimientos. **Conflicto:** Descrita como el grado en que se expresan abiertamente la cólera, la agresividad, y el conflicto entre los miembros de la familia.(pág. 1)

2) Desarrollo: Evalúa la importancia que tiene dentro de la familia ciertos procesos de desarrollo personal, que puedan ser fomentados o no, por la vida común. Conformado por las siguientes áreas: **Independencia:** Grado en el que los miembros de la familia están seguros de sí mismos y toman sus propias decisiones. **Orientación a metas:** Referida al grado en que las actividades se enmarcan en una estructura competitiva. **Orientación cultural e Intelectual:** Grado de interés en las actividades, políticas, sociales, intelectuales y culturales. **Recreación:** Mide el grado de participación en este tipo de actividades. **Religiosidad:** Por la importancia que se da a este ámbito familiar a las prácticas y valores de tipo ético y religioso.(pág. 1)

3) Estabilidad: Proporciona información sobre la estructura y organización de la familia y sobre el grado de control que normalmente ejercen unos miembros de la familia sobre otros, Conformado por las siguientes áreas: **Organización:** Evalúa la importancia que se da a la organización y estructura al planificar las actividades y responsabilidades de la familia. **Control:** Grado en que la dirección de la vida familiar se atiene a reglas y procedimientos establecidos.(pág. 1)

Esta interacción permite al individuo relacionarse con su familia, pero va más allá, relacionándose también con el ambiente que lo rodea, es decir, amigos, trabajo instituciones públicos, privados etc. Esta interacción provoca que el individuo experimente constantemente cambios en su estado de ánimo y esta a su vez exteriorice hacia su entorno intra y extra familiar.

2.5.2. Descripción de la Variables Dependiente.

Economía

La historia de la economía en el Ecuador ha estado marcada por sectores que han predominado desde la época colonial y que ciertas características han predominado hasta la actualidad.

De acuerdo a Salgado y, otros (1989) estos sectores serían:

Sector externo y agro-exportación La vinculación del Ecuador al mercado internacional a través de la exportación de productos agrícolas y sus consecuencias en términos de transformación de las estructuras de producción, especialización y sobrevivencia de la mano de obra.(pág. 33).

Sector externo y petróleo Estado, detentor privilegiado de los excedentes petroleros, el impacto de la exportación petrolera en el incremento del gasto público y el proceso de cambio en la producción y utilización energética en el país.(pág. 34).

Agro y mercado interno Tanto en lo que respecta a la génesis misma de la transformación de las estructuras de propiedad y poder como a los cambios en la tecnología de producción.(pág. 34).

Industrialización, inversión extranjera e integración regional El proceso de industrialización del país, fomentado sobre todo a raíz del boom petrolero en los primeros años de la década del70, que partiendo del concepto de heterogeneidad

tecnológica y estructural caracterizó el funcionamiento de la industria ecuatoriana, sus potencialidades en términos de empleo y productividad, es un avance significativo que fue seguido y perfeccionado en algunos aspectos.(págs. 34-35).

Artesanía y sector informal El proceso de migración, la movilidad ocupacional, la inestabilidad del empleo obrero y la extensión de la capacidad técnica han favorecido la multiplicación de unidades de producción con niveles bajos de inversión de capital.(pág. 35).

Mercado de trabajo, salario y distribución del ingreso La distribución del ingreso y su relación con los cambios en las estructuras de producción ha interesado a los estudiosos a partir de la segunda mitad de la década del setenta aun cuando no se han profundizado aspectos relativos a la distribución funcional del ingreso -por falta de instrumental estadístico, no se han podido realizar seguimientos de la evolución de los ingresos.(pág. 36).

Concentración económica; política financiera y monetaria el interés por aspectos concernientes a la concentración de la riqueza y del poder económico ha crecido, tocando aspectos relativos a los distintos sectores de actividad económica, como a las consecuencias que en términos de la expansión del mercado interno de consumo y de la articulación del poder político acarrea tal concentración. (pág. 36).

Estado, política económica y planificación El debate sobre la política económica de corto plazo y el estudio y propuesta de alternativas articuladas ha sido un campo abandonado por los estudiosos de la economía del país. En cuanto a los estudios sobre el estado, se concretan sobre todo al análisis de la actuación de determinados gobiernos, y sobre planificación y viabilidad de las políticas económicas han sido realizados principalmente por organismos públicos encargados de tales aspectos.(pág. 36).

Coyuntura, deuda y perspectivas En este ámbito, el comportamiento del sector externo ha sido particularmente estudiado, así como la evolución del gasto público y la inflación.(pág. 36).

En la constitución del 2008 se realizaron varios cambios en los temas mencionados, y estos cambios, se plasmaron en los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, evidenciado cambios importantes en cada uno de los temas señalados.

Desarrollo Económico

Para Prebisch(1949) en la parte introductoria de su libro señala:

En ese esquema a la América Latina venía a corresponderle, como parte de la periferia del sistema económico mundial, el papel específico de producir alimentos y materias primas para los grandes centros industriales, sin embargo, dos guerras en el curso de una generación, y una profunda crisis económica entre ellas, han demostrado sus posibilidades a los países de la América Latina, enseñándoles positivamente el camino de la actividad industrial.(pág. 5).

Si bien es cierto a nivel de América Latina, se han evidenciado avances muy importantes, en la transformación de la matriz productiva al pasar, de ser una Región productora de materia prima, a una región productora de derivados de esa materia prima, a través de la tecnificación de los procesos de producción e innovación tecnológica.

El Ecuador debió pasar varios años, para que se dé importancia a la transformación de la materia prima es así que ahora existe un lineamiento a seguir para dicha transformación de la matriz productiva. Pacheco(2008)plantea un modelo de desarrollo para el ecuador a través de elementos económicos tales como:

a) Producción de bienes y servicios básicos de subsistencia para afianzar el desarrollo del mercado interno; b) prioridad al empleo de la fuerza de trabajo tanto en el sector público como en el sector privado; c) equiparación gradual entre salario mínimo legal y salario mínimo vital; d) atención a ciertas necesidades básicas de la población pobre y desocupada a través de políticas asistenciales.(pág. 11).

Según Correa (2005)la inversión en el capital humano y capital social “constituye la mejor inversión para un crecimiento equitativo a largo plazo”(pág. 75), de ahí que el desarrollo económico tiene varios matices, en las cuales cada autor considera o define los aspectos a considerar en este desarrollo, entonces, ¿Cuál es la fórmula adecuada o viable para alcanzar un este desarrollo económico?

Asimismo, Bermeo (1992) considera que en el Ecuador se puede realizar un modelo de desarrollo económico sustentable y sostenible y realiza la siguiente definición:

Constituye un proceso que pretende la satisfacción de las necesidades actuales permanentemente, sin comprometer la satisfacción de las necesidades futuras de las actuales generaciones y de las que vendrán, es decir, que no agota ni

desperdicia los recursos naturales y no lesiona innecesariamente al ambiente ni a los seres humanos.(pág. 4).

Las diferentes percepciones o puntos de vista del desarrollo económico, apuntan a que es necesario para el mismo, la producción de bienes y servicios necesarios para una sociedad, y esto creará nuevas fuentes de empleo, el cual, disminuirá las inequidades sociales, siempre y cuando se invierta en el talento humano, y, sobre todo, para que se dé un desarrollo económico, es necesario la concienciación de la sociedad y de todas empresas en el cuidado el medio ambiente y los recursos naturales.

Productividad

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción, por lo que puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad, la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida (Definición.de, s.f).

En ese te sentido, el término productividad ha ido figurando en la sociedad actual, y se considera que el mejoramiento de la productividad es el motor que está detrás del progreso económico y de las utilidades de la organización. Puesto que, la productividad también es esencial para incrementar los salarios y el ingreso personal. Una organización que no mejora su productividad pronto reducirá su estándar de vida.

El termino, productividad, engloba la esencia de esta inquietud humana en llegar a ser mejor y hacerlo mejor, puesto que la productividad es reconocida como la clave para el progreso, el éxito y la supervivencia tanto en el ámbito personal como en la

empresa. Por tanto, la mano de obra y la maquinaria son consideradas como los recursos de mayor importancia en la productividad (Chiavenato, 2012).

Productividad Laboral

La productividad Laboral de acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (2013), “se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un periodo determinado”,(pág. 1), así mismo indica que se puede medir la productividad en cualquier empresa, a través de la siguiente relación:

$$\text{Productividad Laboral} = \frac{\text{Producción}}{\text{Número de Trabajadores}}$$

$$\text{Productividad Laboral} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Número de Trabajadores}}$$

Indicadores de gestión

Olascoaga(2015)señala tres criterios utilizados en la evaluación del desempeño, los mismos que tienen relación con la productividad laboral

Eficiencia: Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.(pág. 1).

Efectividad: Relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos. A través de esto, se puede determinar el grado cumplimiento de los objetivos preestablecidos. (pág. 1).

Eficacia: contempla Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. (pág. 1).

Si bien es cierto que, la productividad es la suma de esfuerzos tanto tecnológico, financieros, materiales y humanos, a este último no se la debe descuidar, por cuanto,

es el motor fundamental para conseguir esa productividad, para lo cual se debe trabajar en el bienestar laboral. Martínez (2010), señala varios tipos de bienestar, que están estrechamente relacionados con la productividad, entre ellos:

Bienestar emocional.

Satisfacción: Estar satisfecho, feliz y contento.

Auto concepto: Estar a gusto con su cuerpo, con su forma de ser, sentirse valioso.

Ausencia de estrés: Disponer de un ambiente seguro, estable y predecible, no sentirse nervioso, saber lo que tiene que hacer y que puede hacerlo.

Relaciones interpersonales.(pág. 169).

Interacciones: Estar con diferentes personas, disponer de redes sociales.

Relaciones: Tener relaciones satisfactorias, tener amigos y familiares y llevarse bien con ellos.

Apoyos: Sentirse apoyado a nivel físico, emocional, económico. Disponer de personas que le ayuden cuando lo necesite y que le den información sobre sus conductas.(pág. 169).

Bienestar material.

Estatus económico: Disponer de ingresos suficientes para comprar lo que necesita o le gusta.

Empleo: Tener un trabajo digno que le guste y un ambiente laboral adecuado.

Vivienda: Disponer de una vivienda confortable, donde se sienta a gusto y cómodo.(pág. 169).

Desarrollo personal.

Educación: Tener posibilidades de recibir una educación adecuada, de acceder a títulos educativos, de que se le enseñen cosas interesantes y útiles.

Competencia personal: Disponer de conocimientos y habilidades sobre distintas cosas que le permitan manejarse de forma autónoma en su vida diaria, su trabajo y su ocio, sus relaciones sociales.

Desempeño: tener éxito en las diferentes actividades que realiza, ser productivo y creativo.(pág. 169).

Bienestar físico.

Salud: Tener un buen estado de salud, estar bien alimentado, no tener síntomas de enfermedad.

Actividades de la vida diaria: Estar bien físicamente para poder moverse de forma independiente y realizar por sí mismo actividades de autocuidado, como la alimentación, el aseo, vestido, entre otras.

Atención sanitaria: Disponer de servicios de atención sanitaria eficaces y satisfactorios.

Ocio: Estar bien físicamente para poder realizar distintas actividades de ocio y pasatiempos.(pág. 169).

Autodeterminación.

Autonomía/Control Personal: Tener la posibilidad de decidir sobre su propia vida de forma independiente y responsable.

Metas y valores personales: Disponer de valores personales, expectativas, deseos hacia los que dirija sus acciones.

Elecciones: Disponer de distintas opciones entre las cuales elegir de forma independiente según sus preferencias, por ejemplo, dónde vivir, en que trabajar, que ropa ponerse, qué hacer en su tiempo libre, quiénes son sus amigos.(pág. 170).

Inclusión social.

Integración y participación en la comunidad: Acceder a todos los lugares y grupos comunitarios y participar del mismo modo que el resto de personas sin discapacidad.

Roles comunitarios: Ser una persona útil y valorada en los distintos lugares y grupos comunitarios en los que participa, tener un estilo de vida similar al de personas sin discapacidad de su edad.

Apoyos sociales: Disponer de redes de apoyo y de ayuda necesaria de grupos y servicios cuando lo necesite.(pág. 170).

Derechos.

Derechos humanos: Que se conozcan y respeten sus derechos como ser humano y no se le discrimine por su discapacidad.

Derechos legales: Disponer de los mismos derechos que el resto de los ciudadanos y tener acceso a procesos legales para asegurar el respeto de estos derechos.(pág. 170).

Importancia y función de la productividad

La productividad es el punto de partida de la actividad económica, son varios los factores que intervienen para la producción como los son: la naturaleza como elemento físico que rodea, el trabajo activo y propiamente humano es la fuerza intelectual aplicada a la naturaleza para transformarla, el capital formado por medios de transporte, edificios, técnicas y herramientas que sirven para acelerar la producción (OIT, 2011).

La productividad en una industria va más allá del simple hecho de producir un bien, sino que busca encontrar métodos y soluciones para ser competitivos en el mercado empresarial. La productividad debe ir orientada a satisfacer las demandas del consumidor, directa o indirectamente.

Indicadores de desempeño

Bonnefoy (2006), define a los indicadores del desempeño como: “Una variable cuantitativa o cualitativa que permite verificar los cambios generados por una intervención pública, relativo a lo que estaba planeado inicialmente”(pág. 4).

Motivación en el entorno de Trabajo

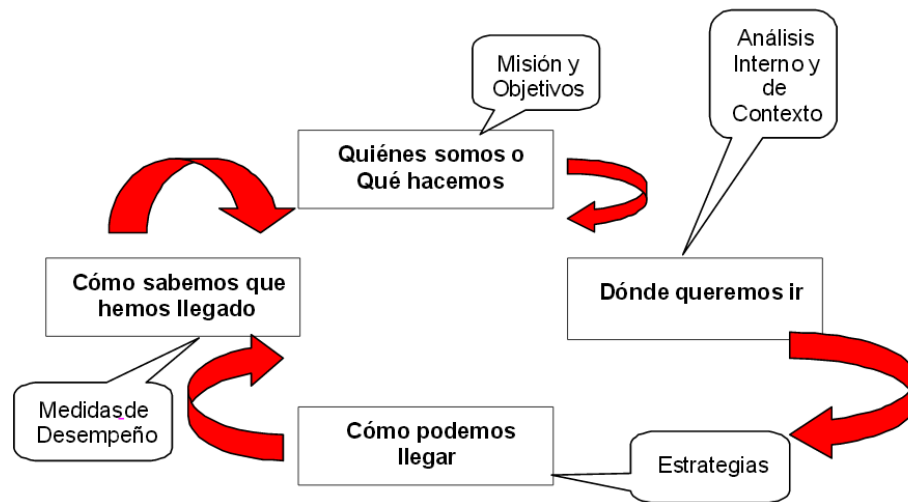


Gráfico 4: Indicadores de desempeño
Elaborado por: Bonnefoy, J. (2006)

El desempeño actualmente es considerado como elemento clave en las estrategias de reforma y modernización de las organizaciones, por tanto admite que en las organizaciones, la medición de desempeño (técnicas) es un proceso evolutivo realizado en diferentes niveles, siendo el primero el macro nivel (país o región-nivel de la sociedad), el segundo, el meso nivel (políticas elaboradas por una organización como un todo), y el tercero, el micro nivel (medición característica de una agencia o de un departamento en particular)(Bouckaert, 2008).

De manera que, el conjunto de estos tres niveles de los sistemas de evaluación de desempeño es preponderante en la determinación del grado de convergencia y de consistencia de las evaluaciones, influenciando, por un lado, su validez y

confiabilidad, y posibilitando, por otro, reajustes derivados de las anomalías o puntos débiles identificados.

En cuanto al desempeño organizacional se afirma que es la medida de la eficiencia y la eficacia de una organización; grado en que alcanza los objetivos acertados, puesto que el éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos y también la satisfacer sus obligaciones depende, en gran medida, de sus gerentes. Por ello, si los gerentes realizan debidamente su trabajo, es probable que la organización alcance sus metas, es decir la buena actuación de los gerentes y su desempeño gerencial(Dessler, 2013).

En virtud de que, primero a través de ratios contables y financieros y métricas, pasando por el empleo de presupuestos y el costeo basado en actividades, hasta indicadores que miden el valor agregado asociado a la labor gerencial y la eficiencia operativa. Así pues, esta progresión conjunta condujo a complementar los sistemas de gestión con criterios de evaluación del desempeño, bajo la noción que actualmente se conoce como «control estratégico y medición del desempeño(Dessler, 2009).

En líneas generales, y considerando el supuesto de que en el macro proceso de gestión se contemplan los aspectos de diseño organizacional (estructura y estrategia), roles organizacionales (niveles jerárquicos y relaciones de poder y autoridad), información (entorno y bondad de la estrategia). Adicionalmente, aspectos eminentemente técnicos (alineación de los procesos a las estrategias y los resultados esperados), la única forma en que la organización (pública o privada) tenga un desempeño crítico eficiente (alta productividad) radica en adoptar y administrar todo el proceso de gestión bajo una lógica incremental y de procesos para poder controlar y retroalimentar el sistema de decisiones y la marcha de la estrategia de la organización, tanto a través de reflejar los resultados de la organización ante su entorno, como de ponderar la organización interna del trabajo, por lo que el desempeño de la organización será función directa de la gestión de la estructura y la estrategia(Duck, 2001).

Factores que pueden afectar y mejorar la productividad

Dentro de los factores que podrían afectar la productividad de operaciones encontramos: factores externos, de producto, de proceso, de capacidad, de inventario, de calidad y fuerza laboral. A continuación, se exponen los diferentes factores que afectan o mejoran la productividad (Peiró & Salvador, 2013):

Los factores externos. Estos quedan fuera del control de la empresa determinada, afectando tanto al volumen de la salida como a la disponibilidad de las entradas escasas. Entre estos factores se incluyen la regulación del gobierno, competencia y demanda.

La calidad. Una baja calidad conduce a una productividad pobre, puesto que la prevención de errores y el hacer las cosas bien desde la primera vez son dos de los estimulantes más poderosos tanto para la calidad como para la productividad.(pág. 1).

El producto. Factor que puede influir grandemente en la productividad, reconociendo que la investigación y desarrollo conducen a nuevas tecnologías las cuales mejoran la productividad, puesto que no todos están de acuerdo en que los gastos de investigación y desarrollo repercuten necesariamente en la productividad. Por otro lado, el exceso en la innovación del producto puede disminuir la innovación del proceso y conducir a una baja de la productividad.(pág. 1).

Proceso. Incluyen flujo del proceso, automatización, equipo y selección de tipos de proceso, por lo que, si el tipo de proceso no se selecciona adecuadamente de acuerdo al producto y al mercado, pueden resultar deficiencias. Dentro de un proceso dado existen muchas formas de organizar el flujo de información, el material y los clientes.(pág. 1).

Fuerza de trabajo. Está asociado a un gran número de sub factores como son: selección y ubicación, capacitación, diseño del trabajo, supervisión, estructura organizacional, remuneraciones, objetivos y sindicatos. De manera que, la administración de recursos humanos en operaciones se puede ver como una tarea integrada que comienza con el reclutamiento y selección de trabajadores y prosigue con la motivación de los mismos, luego se da la medición de resultados y el otorgamiento de premios por comportamiento.(pág. 1).

Las relaciones recíprocas entre trabajo, capital y el medio ambiente social y organizativo son importantes en tanto están equilibradas y coordinadas en un conjunto integrado. El mejoramiento de la productividad depende de la medida en que se pueden identificar y utilizar los factores principales del sistema de producción social. También para aumentar la productividad se debe iniciar reduciendo los

desperdicios, pero no solamente los convencionales, los que tienen que ver con materia prima y materiales. Cuando se habla de desperdicios, se refiere a movimiento de material, sobreproducción, corrección, procesos, movimientos, falta de sincronía, obsolescencia de procesos, irregularidad y sobrecarga(OIT, 2011). Existen tres grupos de factores de productividad según se relacionan con: El puesto de trabajo, los recursos y el medio ambiente

Para mejorar la productividad también se deben de considerar los siguientes aspectos: a) La innovación de la tecnología, b) Aumento del ahorro e inversión. c) Mejorar la educación y entrenamiento de la fuerza laboral, d) Coherencia en las políticas del gobierno, e) Cuando aumentan las inversiones en investigación y desarrollo, no tanto en nuevos productos, sino en nuevos procesos, f) Cuando las empresas usan tecnologías vanguardistas, g) La automatización puede asimismo mejorar la manipulación de los materiales, el almacenamiento, los sistemas de comunicación y el control de calidad, h) Mejora la calidad gerencial y la cooperación de los trabajadores.(OIT, 2011)

Cómo se mide el desempeño organizacional

Bajo la calificación de “desempeño organizacional” puede hallarse la productividad, la complacencia de los empleados, rentabilidad, eficacia, etc., por lo que el cometido es una definición multidimensional y siendo un único ítem, es posible que no sea capaz de otorgar un apropiado entendimiento de lo que implican las otras definiciones de interés en el mismo.

La noción más restrictiva del desempeño es la basada en la utilización de indicadores de resultados financieros, las ratios de rentabilidad o ganancia por acción y otros. Por lo tanto, una definición ampliada sobre el desempeño, conlleva suponer junto a los indicadores financieros el empuje operativo, ya que con el uso de los indicadores se podrá medir la disposición de una unidad de negocio(Venkatraman & Ramanujam, 2009).

Efectivamente, el desempeño operativo se puede calcular a través de indicadores no financieros como la cuota de mercado, el ingreso de productos nuevos, calidad y eficacia del marketing, el valor añadido de la producción y otras disposiciones de la eficacia tecnológica, por lo que se considera la definición más amplia de desempeño constituye la eficacia organizacional. Es obvio que ésta está basada en el concepto de que la organización se forma por un grupo de individuos o entidades con diversos propósitos que pueden entrar en disputa y mide, por consiguiente, aspectos que tienen relación con la satisfacción de sus integrantes. (Hardie, 2008).

Motivación en el entorno laboral

Para Rodríguez (2010)“la motivación precisa que la persona tenga una disposición interna a querer o desear hacer algo. Las empresas deben buscar de qué manera se puede lograr que sus empleados deseen trabajar más y mejor”(pág. 1).Un empleado motivado puede influir en los demás colaboradores, haciendo que el clima laboral en los grupos de trabajo mejor y esta motivación debería ser ligado con la parte familiar, por cuanto la motivación inicia desde el hogar y se traslada hasta el trabajo.

Comunicación Bidireccional

Es de gran importancia en todas las instituciones mantener una comunicación en dos direcciones, por cuanto la información fluye de manera más clara y directa entre todos los colaboradores, para autores como (Capriotti, 1998), consideran que es de suma importancia la comunicación interna pero que esa misma comunicación debe tener una adecuada planificación y crear una verdadera cultura de comunicación.

Trabajo en equipo

Aguilar & Vargas (2010)consideran que el trabajo en equipo como “un conjunto de personas que se reúnen más o menos frecuentemente para lograr fines en comunes, que interactúan constantemente y que han aceptado una serie de normas, de principio y de roles de comportamiento social”(2010). De ahí que el trabajo en equipo de gran

importancia en las empresas, por cuanto trabajan en coordinación para alcanzar las metas propuestas y cumplir el objetivo personal, grupal e institucional, pero para trabajar en equipo, se necesita una serie de características tales como: la cohesión, adaptabilidad, permanencia, comunicación, afectividad y armonía, sin estos factores, los grupos no se sienten seguros y por ende no existe un sentido de pertenencia.

2.6. Hipótesis

El clima familiar impacta significativamente en la productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

2.7. Señalamiento de las Variables.

2.7.1. Variable Independiente..

Clima familiar

2.7.2. Variable Dependiente

Productividad

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación.

El enfoque de la presente investigación es de carácter, cuantitativo y cualitativo; es decir, mixto, debido a que se recolectó información para el análisis respectivo; así como también el análisis de los servidores y obreros sujetos de investigación.

Autores como Hernández, Fernández & Baptista (2014), manifiestan que:

Durante el siglo XX surgieron dos aproximaciones a la investigación: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. En términos generales, los dos enfoques emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos para generar conocimiento.(pág. 4) y el enfoque mixto de la investigación, que implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema.(pág. 532).

Con base en todo lo expuesto, el propósito del trabajo de investigación fue, realizar una revisión desde el punto de vista conceptual, para de esta manera, determinar cómo el clima social familiar, impactó en la productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

Además, se revisarán los orígenes, conceptos, antecedentes, características y escalas de medida del clima social familiar y posteriormente de la productividad; continuando con la revisión de estudios realizados que permitirán finalmente demostrar, el nexo existente entre el clima social familiar y la productividad.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación.

El diseño de la investigación responde a las siguientes modalidades:

Investigación Documental

En el presente estudio se utilizó información con relación directa al tema de estudio

Para Ander - Egg(1993)la investigación documental “se caracteriza por la utilización de documentos: recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes”(pág. 142)para el desarrollo del presente estudio, se utilizó la información existente, tales como; Libros, revistas, artículos científicos, entre otros, los mismos que permitieron tener una idea más clara del tema de investigación.

Investigación de Campo.

Se utilizó la investigación de campo, por cuanto se ejecutó en el lugar de los hechos, mediante la aplicación de encuestas.

Para Ander-Egg (1993) la investigación de campo es global por cuanto, “la aproximación al fenómeno a estudiar, identificando las características fundamentales, económicas, residenciales y humanas del objeto de estudio, que implica la aproximación y el relacionamiento con las personalidades más importantes del grupo” (pág. 171).

3.3. Niveles o Tipos de Investigación.

Teniendo como criterio la forma y el momento en que será analizado el problema, la presente investigación comprende varios niveles como: investigación exploratoria y descriptiva.

Investigación Exploratoria.

Para Muñoz(2011), un estudio exploratorio es:

Una pequeña versión de una investigación mayor, es un estudio de menor escala que permite evidenciar cuestiones de orden metodológico, describir posibles problemáticas técnicas, éticas, logísticas, y, además, mostrar la viabilidad y coherencia de los instrumentos y técnicas a utilizar, antes de iniciar la recolección de información para la investigación.(pág. 494).

Específicamente este tipo de investigación aportó a responder a la Dirección de Relaciones Industriales, las interrogantes de qué sucede en la productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

Investigación Descriptiva.

Para Sáenz & Tinoco(1999), la Investigación Descriptiva se basa:

En la medición de uno o más atributos del fenómeno o evento descrito. Con este tipo se pretende especificar propiedades importantes de las variables o del tema específico sometido al análisis, tal y como ocurren en la realidad. Los estudios descriptivos se aplican para reportar la medición de conceptos o variables, y aquí es medir con la mayor precisión posible (obliga a predefinir qué se va a medir, con qué y cómo lograr la mayor precisión, y a quiénes debe medirse). El tipo descriptivo ofrece una primera posibilidad de formular predicciones incipientes y rudimentarias.(pág. 64).

Se analizó toda la fundamentación teórica, con el fin de establecer definiciones y conceptos que describan el tema. Esta investigación ayudó a describir las soluciones a los problemas que existen en relación al clima social familiar de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

3.4. Población y Muestra.

3.4.1. Población.

Para efectos del presente proyecto investigativo, la población está constituida por los servidores y obreros de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., debido a que son quienes emplean unos procesos productivos y están directamente relacionados a la consecuencia del clima social familiar que conforma su entorno de vida personal y laboral.

3.4.2. Muestra.

Para la presente investigación se trabajó con el total de servidores y obreros que conforman la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., es decir 443 empleados.

Como referencia se utilizó la siguiente fórmula de cálculo:

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

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad = 95% = 1,96

p = Probabilidad de ocurrencia = 0,5

q = Probabilidad de no ocurrencia = 0,5

N = Población

e = error de muestreo = 0,05

Durante el proceso de recolección de información primaria, se trabajó con el total de servidores y obreros de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, de es decir 473 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

- Personal de Planta: 200
- Personal de contrato: 247
- Total: 473 empleados

3.5. Operacionalización de las variables.

Tabla 1: Variable Independiente: Clima Social Familiar.

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
<i>El Clima Social Familiar es la apreciación de las características socio-ambientales de la familia, la misma que es descrita en función de las relaciones interpersonales de los miembros de la familia, los aspectos del desarrollo que tienen mayor importancia en ella y su estructura básica</i>	Dinámica familiar	Interacción	¿En mi familia realizan actividades juntos?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios
		Estrés	¿Cuándo tengo problemas sé que puedo contar con la ayuda de mi familia?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios
		Cultura	¿Con qué frecuencia salen de vacaciones?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios
	Tipos de familia	Familia Homoparental Familia Monoparental Familia Transnacionales Familia Reconstituida Familia Nuclear Familia Funcional Familia Extensa	¿Somos una familia cariñosa? ¿Los miembros de la familia realmente se apoyan?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios
	Componentes del clima social familiar	Relaciones	¿Se pelean mucho entre ustedes?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios
		Desarrollo	¿Cuándo tienen tiempo libre, salen de su casa?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios
		Estabilidad	¿Preparan con mucho cuidado las actividades de su casa?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios

Tabla 2: Variable Dependiente: Productividad.

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos	
<p><i>Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción, por lo que puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado, para obtenerlos.</i></p>	Productividad Laboral	Tecnología	¿La empresa cuenta con maquinaria y equipos actualizados?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios	
		Eficiencia	¿La empresa invierte en la capacitación del personal?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios	
		Capital Humano	¿La empresa tiene definido las funciones por puesto de trabajo?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios	
	Indicadores de gestión de	Motivación en el entorno laboral	Gestión de la Seguridad	¿La empresa dota de implementos de seguridad?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios
			Gestión por procesos	¿Existe liderazgo en la empresa?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios
			Evaluación del desempeño	¿Conoce las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios
			Trabajo en equipo	¿Cómo calificaría el compañerismo dentro de la empresa?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios
			Sentido de pertenencia	¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios
			Comunicación Bidireccional	¿Qué medio emplea para comunicar internamente en la empresa?	Encuestas	Encuestas/Cuestionarios

3.6. Técnicas e Instrumentos.

Para la obtención de la información se utilizó encuestas y cuestionarios.

3.7. Recolección de Información.

3.7.1. Plan para la Recolección de Información.

Comprende el conjunto de elementos y estrategias empleados durante el proceso de recolección de datos relevantes para la verificación de la hipótesis, de acuerdo con el enfoque escogido. En este contexto, el plan para la presente investigación respondió a las siguientes preguntas:

a) ¿Para qué? La recolección de información permitió cumplir con el objetivo general de la investigación que es:

Determinar el impacto del Clima Social Familiar en la Productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., para contar con datos e información que permita a la administración la toma de decisiones respecto al problema

b) ¿De qué personas u objetos? Los elementos que han servido como fuente de recolección de datos son los servidores y obreros de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

c) ¿Sobre qué aspectos? La recolección de datos estuvo orientada a descubrir las relaciones sociales familiares y su relación con la productividad.

d) ¿Quién o quiénes? La obtención de información fue responsabilidad exclusiva del investigador, puesto que, no se consideró necesaria la intervención de un mayor número de colaboradores.

e) ¿A quiénes? La información que se obtuvo de los servidores y obreros de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., que formaron parte de la muestra.

f) ¿Cuándo? El desarrollo del trabajo de campo se realizó durante el segundo semestre de 2017.

g) ¿Dónde? El lugar seleccionado para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos fue la ciudad de Riobamba.

h) ¿Cuántas veces? La técnica de recolección de información fue aplicada por una sola vez.

i) ¿Cómo? La técnica principal utilizada para la obtención de información fue la encuesta, por cuanto constituye un método descriptivo con el que se pueden detectar las ideas y opiniones de los involucrados respecto a la problemática con un tiempo y costo relativamente bajos.

Así mismo, la encuesta presenta la ventaja de que, pese a ser aplicadas en muestras, permite obtener información de gran calidad que, luego de ser analizada, puede ser aplicada para describir a la totalidad de la población, sin temor de que existan distorsiones o errores significativos.

j) ¿Con qué? El instrumento que se utilizó en la investigación consiste en un cuestionario previamente estructurado, el cual contiene exclusivamente preguntas cerradas a fin de que los encuestados se sujeten a las posibilidades de respuesta preestablecidas. Para su estructuración se tomó en cuenta los elementos considerados en la Operacionalización de las variables.

3.8. Procesamiento y Análisis.

3.8.1. Plan de Procesamiento de Información.

Para Tamayo (2004), el procesamiento de datos no es más que “un registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica en la cual se comprueba la hipótesis y se obtienen las conclusiones.”(pág. 172).

Por lo tanto, se puede decir que este paso constituye una parte importante en los procesos investigativo, puesto que la cuantificación y tratamiento estadístico de datos facilita la determinación de conclusiones y recomendaciones en relación a la hipótesis planteada.

Para el caso del presente estudio, el procesamiento de datos comprendió de:

a) Revisión crítica de la información recogida, lo que indica suprimirla información: contradictoria, con defectos, no pertinente, etc.

b) Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

c) Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis, que incluye el manejo de información, y estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

En lo referente a la presentación de datos, ésta se efectuará mediante tres procedimientos diferentes:

Representación escrita: Se aplicó cuando los datos no eran numerosos

Representación tabular: Se empleó cuando los datos numéricos requirieron ser ordenados en filas y columnas, para una mejor comprensión.

Representación Gráfica: facilitó la presentación de la información recopilada en una forma comparativa, sencilla y entendible para el lector.

Cabe mencionar que, tanto la tabulación de los datos, como, la representación de resultados, fue ejecutada a través de la herramienta Microsoft Excel, el cual permitió cuantificar de una manera más rápida y efectiva, la información obtenida por medio de la aplicación de fórmulas propias del programa.

3.8.2. Plan de Análisis e Interpretación de Resultados

Esta sección englobó los siguientes aspectos:

a) Análisis de los resultados estadísticos, destacando la presencia de tendencias o relaciones de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

b) Interpretación de los resultados, con el apoyo del marco teórico, en los aspectos pertinentes.

c) Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivaron del cumplimiento de los objetivos específicos; mientras que las recomendaciones se derivan a su vez de las conclusiones establecidas.

La información obtenida en el proceso de investigación fue útil para conocer de manera precisa el comportamiento de las variables que influyen el desarrollo del proyecto, dentro del cual se logró obtener una visión más clara de la realidad.

La información recopilada para la presente investigación, fue ordenada por separado, de tal manera, que pueda estar disponible para estructurar el documento. Respecto a la información estadística, ésta fue filtrada hasta obtener la información pertinente a la investigación, la cual fue presentada en forma de tablas y cuadros que permitieron enunciar comparaciones y porcentajes.

De las entrevistas y observaciones que se efectuaron, se procedió a recopilar todos los datos obtenidos y se elaboraron cuadros estadísticos que resuman y transformen los datos en información, a través de tablas y gráficas que sirvieron de base y contribuyeron para un mejor entendimiento, para esto se utilizó diferentes técnicas perimétricas y/o no perimétricas.

En la investigación se utilizó varios métodos para la recopilación de datos. Se tuvo en cuenta la recopilación de información a través de fuentes primarias como estudios técnicos: encuestas, entrevistas y la observación directa, con el fin de determinar

primordialmente el perfil y las tendencias de las personas encuestadas y sus principales necesidades. La forma planteada para la recolección de información fue a través de un cuestionario, para lo cual se elaboró un formato tentativo que fue previamente probado en el campo investigativo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Según R.H., Moos, B.S. Moos y E.J Trickett (1974) y citado por Bonvehí, Llar, Forns, y Monteserrat (1996), manifiesta que, para estudiar o evaluar el clima social familiar, son tres las dimensiones o atributos afectivos que hay que tener en cuenta:

- a) **Relaciones:** Evalúa el agrado de comunicación y libre expresión dentro de la familia; así como también el grado de interacción conflictiva que la caracteriza y esta se divide en tres subescalas:
 - Cohesión: Mide el grado de compenetración, ayuda y apoyo que los miembros de la familia se dispensan entre sí.
 - Expresividad: Medida en que cada uno de los miembros de la familia es animado a actuar abiertamente y a expresar sus sentimientos directamente.
 - Conflicto: Mide la cantidad de angustia, agresión y conflicto que es expresada libremente, entre los miembros de la familia.

- b) **Desarrollo:** Esta escala evalúa la importancia que tiene dentro de la familia ciertos procesos de desarrollo personal, que pueden ser fomentados o no, por la vida en común, y, esta se divide en cinco escalas:
 - Autonomía: Mide el grado en que cada miembro de la familia se siente seguro, es asertivo, y toma sus propias decisiones.
 - Actuación: Mide el grado en que las actividades realizadas se enmarcan en una estructura orientada a la competencia.
 - Intelectual-Cultural: Mide de grado de interés en actividades interculturales-culturales, políticas y sociales.
 - Social-Recreativo: Mide el grado en que participa en actividades de tipo social y recreativo.
 - Moralidad – Religiosidad: Mide la importancia concedida a temas éticos o religiosos.

- c) **Estabilidad:** Evalúa la estructura y organización de la familia, también es el grado de control que normalmente ejercen unos miembros de la familia sobre otros, y esta se divide en dos subescalas:

- Organización: Mide la importancia que se da la organización y estructuración de las actividades de la familia.
- Control: Mide el grado en que se aceptan un conjunto de reglas y de normas para mantener la vida familiar.(pág. 54).

Para la realización de la presente investigación, se recurrió a una muestra de 447 servidores y obrero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., y luego de la aplicación de las encuestas, se procedió a la tabulación, análisis e interpretación de los resultados, los mismos que son representados en forma estadística.

¿Cuál es su edad?

Tabla 3: Edad

EDAD	F	%
menos de 20	4	0,89
de 21a 30	135	30,20
de 31 a 40	151	33,78
de 41 a 50	85	19,02
de 51 a 60	66	14,77
más de 60	6	1,34
TOTAL	447	100,00

Fuente: Encuesta al personal

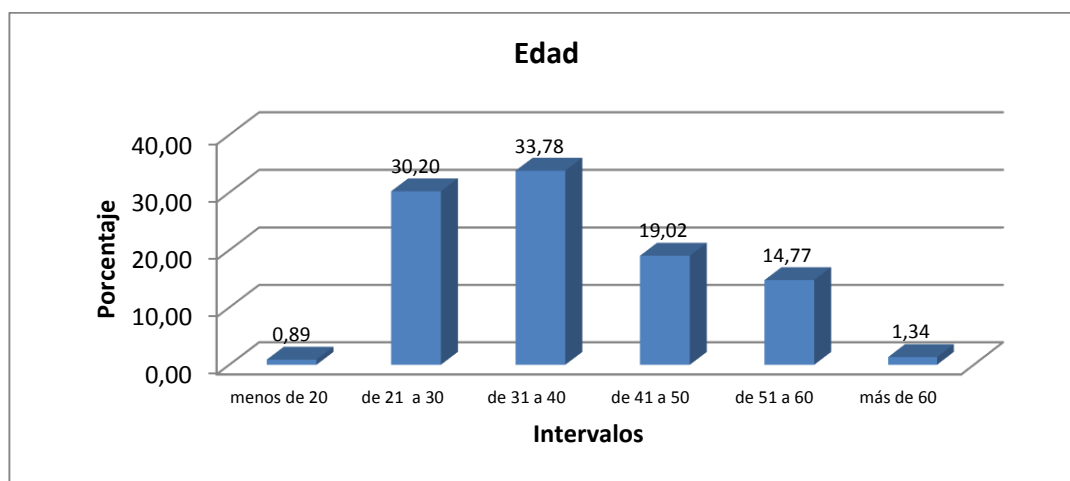


Gráfico 5: Edad

Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Se evidencia que las edades con mayor porcentaje de presencia en la EERSA, son las comprendidas entre 21 y 40 años, que en conjunto alcanzan el 64% aproximadamente; las edades con menor frecuencia son las que van más allá de los 60 años con solo el 1,34%.

Interpretación

Por las condiciones y característica del trabajo en la empresa, requieren de personas con mucha fortaleza física para las actividades de campo, y, además, hace un año se procedió a rotación del personal que superaban los 60 años por colaboradores más jóvenes mediante concursos de méritos y oposición, así mismo, en el entorno existen instituciones educativas que ofertan el bachillerato en electricidad o tecnologías en electromecánicas, por lo que los jóvenes de la provincia de Chimborazo han optado por seguir esta carrera ya que tiene mayor posibilidad de conseguir trabajo en relación a otras carreras, de ahí el porcentaje alto de trabajadores jóvenes.

Género del personal

Tabla 4: Género

GÉNERO	F	%
Masculino	381	85,23
Femenino	66	14,77
TOTAL	447	100,00

Fuente: Encuesta al personal

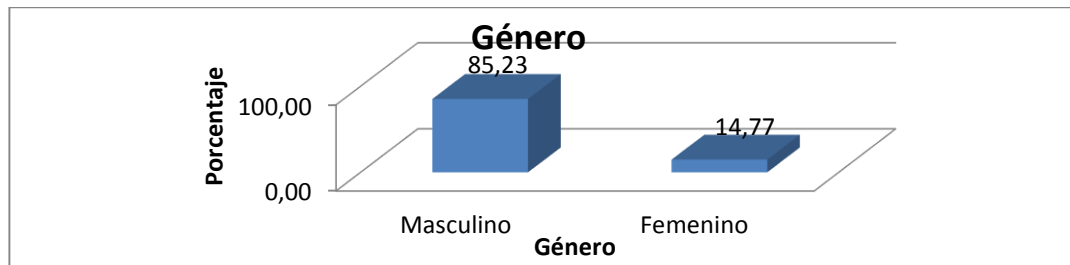


Gráfico 6: Género
Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

El género masculino tiene una representatividad mayoritaria con el 85% aproximadamente, la diferencia le corresponde al género femenino.

Interpretación

Esto se debe a dos factores importantes, la primera; en las instituciones educativas que ofertan el bachillerato en electricidad o la tecnología en electrónica, la mayoría de sus alumnos son género masculino, las segunda, la EERSA requiere de profesionales de tercer nivel, que en las Universidades de la Provincia no ofertan y por ende los profesionales que vienen de otras provincias en su mayoría son de género masculino.

Estado Civil del Personal

Tabla 5: Estado Civil

ESTADO CIVIL	f	%
Soltero/a	119	26,62
Unión Libre	50	11,19
Casado/a	241	53,91
Divorciado/a	31	6,94
Viudo/a	6	1,34
TOTAL	447	100,00

Fuente: Encuesta al personal

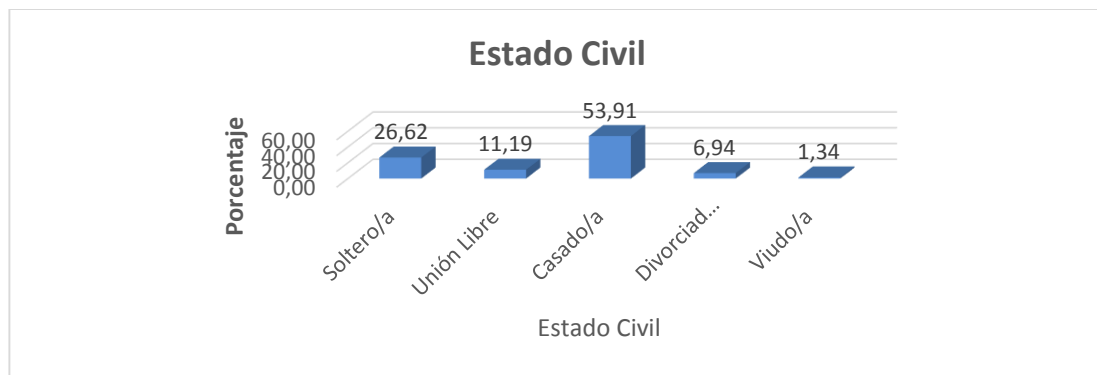


Gráfico 7: Estado Civil

Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

El estado civil que prima en la EERSA., es el de casado con el 53% aproximadamente; la diferencia corresponde al resto de estados civiles.

Interpretación

En la EERSA., hace dos años aproximadamente, se desvincularon un gran número en personal superior a los 60 años, dando paso a personal joven, que en su mayoría son casados.

Instrucción del Personal

Tabla 6: Instrucción

INSTRUCCIÓN	f	%
Primaria	33	7,38
Secundaria	205	45,86
Tecnólogo	53	11,86
Tercer Nivel	123	27,52
Cuarto Nivel	33	7,38
TOTAL	447	100,00

Fuente: Encuesta al personal

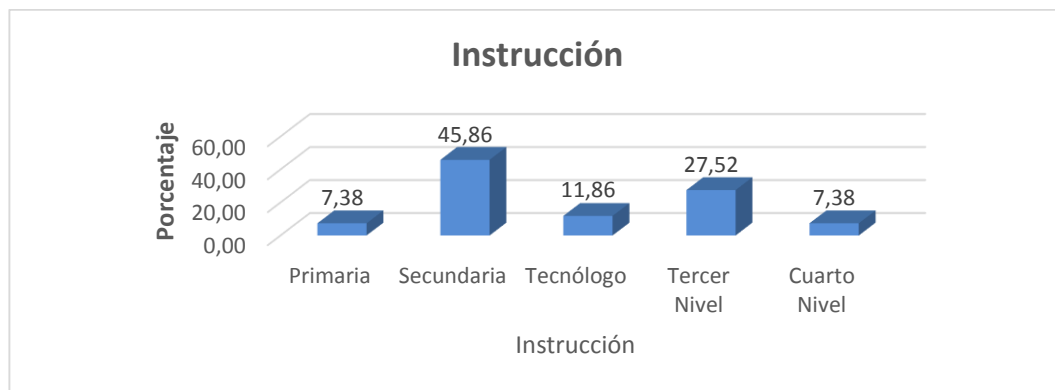


Gráfico 8: Instrucción

Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Se evidencia que, el nivel de instrucción con el porcentaje más alto es el de secundaria con el 45% aproximadamente; la instrucción con menor proporción es el de primaria y cuarto nivel con un 7% cada uno.

Interpretación

Esto se debe en gran parte al perfil requerido en las áreas operativas, son bachiller en electricidad o tecnólogos electromecánicos, y, en las áreas administrativas el perfil requerido es de, tercero cuarto nivel.

Dirección la que pertenece

Tabla 7: Dirección

DIRECCIÓN	f	%
Dirección de Ingeniería y Construcción	70	15,66
Dirección Financiera	30	6,71
Dirección de Comercialización	133	29,75
Dirección de Operaciones y Mantenimiento	135	30,20
Dirección de Relaciones Industriales	34	7,61
Gerencia	17	3,80
Dirección de Planificación	17	3,80
Subdirección de Seguridad y Relacionamento con la Comunidad	11	2,46
TOTAL	447	100,00

Fuente: Encuesta al personal

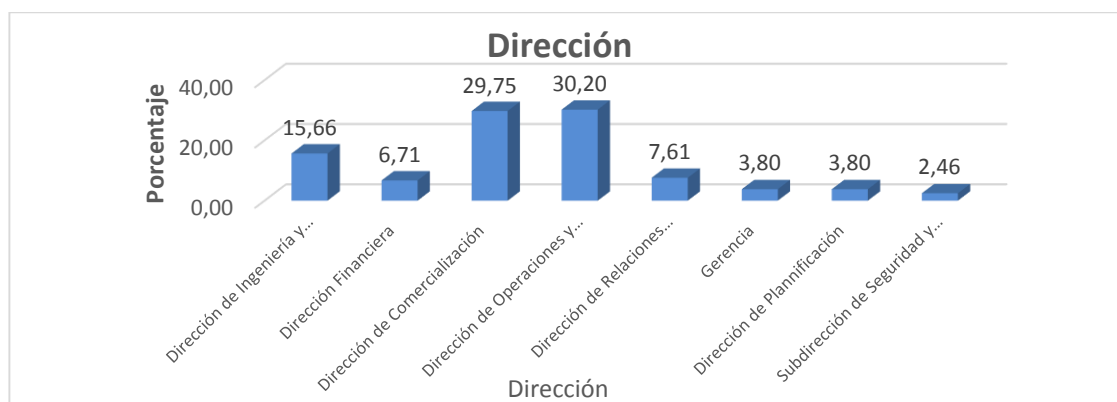


Gráfico 9: Dirección

Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Como se puede apreciar, la dirección con mayor número de trabajadores es la Dirección de Operaciones y Mantenimiento con el 30% aproximadamente; la diferencia le corresponde al resto de direcciones.

Interpretación

Esto se debe a que estas dos direcciones (DOM y DIL) se encargan de la captación, generación y comercialización de energía eléctrica, y, por tal motivo requiere de un mayor número de personal operativo, para satisfacer la demanda de energía Eléctrica en el área de concesión.

Modalidad de Contratación

Tabla 8: Modalidad de Contratación

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	f	%
Servidor Público de Planta	100	22,37
Servidor Público de Contrato	47	10,51
Obrero de Planta	120	26,85
Obrero de Contrato	180	40,27
TOTAL	447	100,00

Fuente: Encuesta al personal

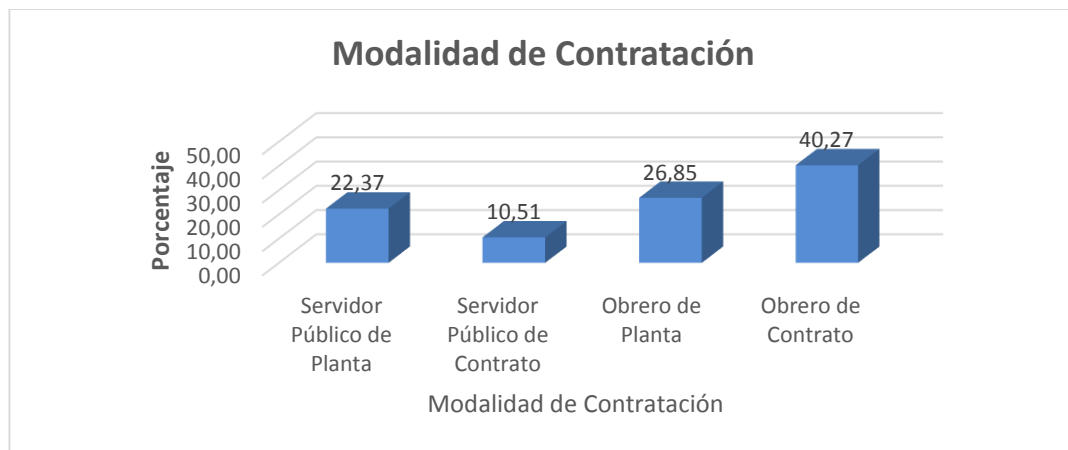


Gráfico 10: Modalidad de Contratación
Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Se evidencia que, el mayor número de personal que labora en la EERSA., son obreros de contrato, con un 40% aproximadamente; la diferencia corresponde a las demás modalidades de contratación.

Interpretación

Esto se debe a que, en la EERSA., el personal con edades superiores a los 60 años se desvinculó de la empresa, por otro lado, debido a la demanda de energía, se generaron nuevas vacantes, esto ocasionó, la creación de nuevas vacantes, y, por lo tanto, el número de personal ocasional incrementó.

Según R.H., Moos, B.S. Moos y E.J Trickett (1974) y citado por Bonvehí, Llamas, Forns, y Monteserrat (1996), manifiesta que, para estudiar o evaluar el clima social familiar, se debe tomar en consideración las tres dimensiones: Relaciones, Desarrollo y Estabilidad, las mismas que se detallan:

1. DIMENSIÓN: RELACIONES.

Esta dimensión está conformado por tres sub escalas (Cohesión, Expresividad y Conflicto)(pág. 54). Y una vez concluida la fase de aplicación de encuestas se obtuvo los siguientes resultados generales:

Tabla 9: Relaciones

RELACIONES	f	%
SI	7161	59,33
NO	4908	40,67
TOTAL	12069	100,00

Fuente: Encuesta al personal

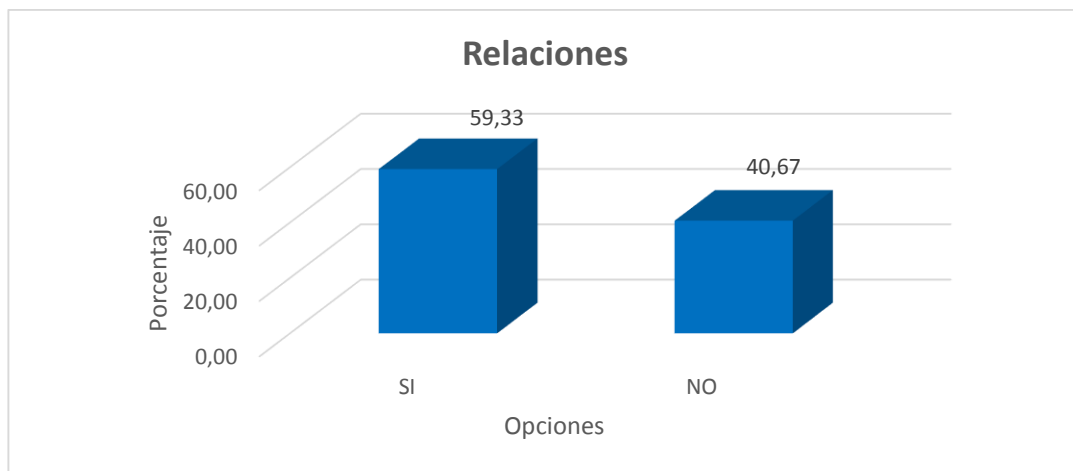


Gráfico 11: Relaciones
Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

En esta dimensión el 59% de los encuestados respondieron que sí, la diferencia corresponde al No.

Interpretación

La escala Dimensión, está conformado por tres subescalas: Cohesión, expresividad y conflicto, que en su conjunto miden el grado de comunicación, expresión y conflicto en la dinámica familiar; en este caso, la distancia entre el grado de relación positiva de la negativa es de un 18% aproximadamente, de ahí que se debe prestar mucha atención, y trabajar con las familias cuyas relaciones estén deterioradas o sean conflictivas, sin descuidar al grupo de familiar cuyas relaciones se encuentran estables.

Subescala 1.1. Cohesión: Está conformado por 9 preguntas las mismas que se detallan:

DIMENSION	SUBESCALAS			
RELACIONES	SUB ESCALA 1: COHESIÓN		SI	NO
	1.1	¿Su familia realmente se ayuda unos a otros?		
	1.2	En su familia, ¿Pasan muchos momentos juntos en casa?		
	1.3	En su familia, ¿Se esfuerzan mucho en los quehaceres de la casa?		
	1.4	¿Se sienten muy unidos en su familia?		
	1.5	En su familia, ¿Son ustedes comedidos en cosas que necesitan en casa?		
	1.6	En su familia, ¿Realmente se apoyan unos a los otros?		
	1.7	¿Hay mucha unión en la familia?		
	1.8	En su familia, ¿Verdaderamente se llevan bien entre ustedes?		
	1.9	¿En su familia a cada miembro se le dedica tiempo y dedicación?		

Y una vez concluida la fase de aplicación de encuestas se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 10: Subescala 1. Cohesión

COHESIÓN	f	%
SI	3650	90,73
NO	373	9,27
TOTAL	4023	100,00

Fuente: Encuesta al personal

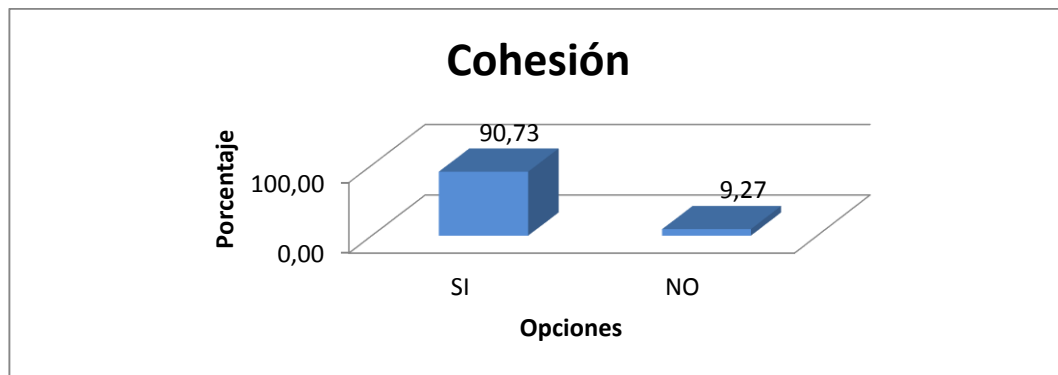


Gráfico 12: Cohesión

Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Con respecto a la subescala Cohesión, el Sí, tiene una representatividad mayoritaria con el 90% aproximadamente, la diferencia le corresponde al No.

Interpretación

En el estudio realizado se observa que, en la familia, los vínculos se encuentran fortalecidos en cada uno de sus integrantes, y, ante cambios importantes, la familia tiene la capacidad de adaptarse, estar comprometidos y apoyarse entre sí; lo contrario ocurre con el otro grupo de encuestados, aunque es muy reducido el porcentaje, se debe trabajar con ellos en mejorar las relaciones intra y extra familiares, para que, cada integrante de la familia pueda estar compenetrados entre sí, y en su conjunto se restituya los vínculos familiares, generando así, un sentido de pertenecía (nosotros) y referencia (valores, costumbres, tradiciones etc.)

Sub escala 1. 2. Expresividad: Está conformado por 9 preguntas las mismas que se detallan:

DIMENSION	SUB ESCALA 2: EXPRESIVIDAD		SI	NO
RELACIONES	2.1	En su familia, ¿Acostumbran a hablarse de lo que sientes?		
	2.2	¿Pueden entre ustedes hablar libremente de lo que pasa en su familia?		
	2.3	¿Cuándo alguien se enoja en su casa, generalmente otro se molesta?		
	2.4	En su familia, ¿Se cuentan los problemas personales unos a otros?		
	2.5	En su familia, ¿Si sienten ganas de hacer algo de repente, lo hacen?		
	2.6	¿Cuándo alguien se queja en su familia, otro miembro se queja?		
	2.7	¿ Los asuntos de dinero y deudas se hablan delante de todos los miembros de la familia?		
	2.8	En su familia, ¿Pueden decirse cualquier cosa entre ustedes?		
	2.9	¿En su familia discuten mucho?		

Y una vez concluida la fase de aplicación de encuestas se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 11: Expresividad

EXPRESIVIDAD	f	%
SI	2639	65,60
NO	1384	34,40
TOTAL	4023	100,00

Fuente: Encuesta al personal

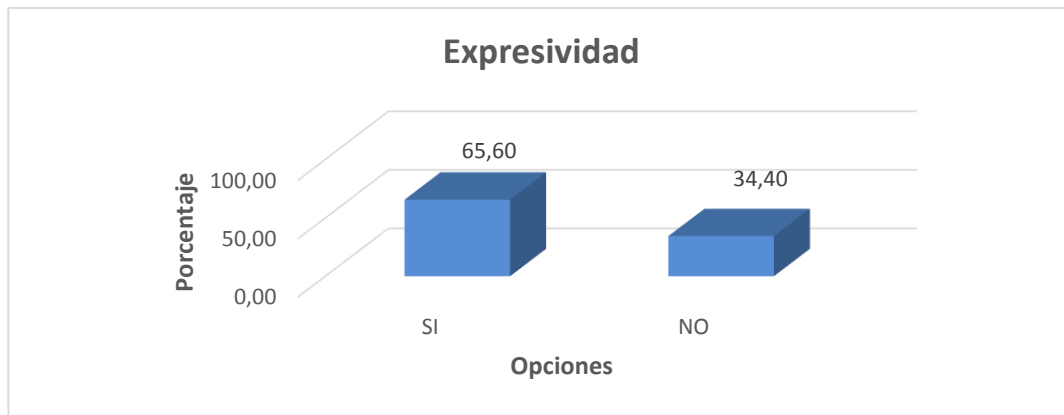


Gráfico 13: Expresividad
Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

El 65% aproximadamente de los encuestados respondieron que Sí; y la diferencia le corresponde al No.

Interpretación

Se evidencia que, los miembros de la familia de la EERSA, pueden expresar libremente sus sentimientos y emociones, sean estos positivos o negativos, este tipo de comunicación permite afianzar los lazos con cada uno de los miembros de la familia; por otro lado tenemos, a las familias que no pueden expresar libremente sus sentimientos o compartir sus problemas ya sean por: temor, miedo o represalias, de ahí que se debe trabajar en mejorar los canales de comunicación en la familia y lograr el equilibrio emocional y su desarrollo personal.

Subescala 1.3.Conflicto: Está conformado por 9 preguntas las mismas que se detallan:

DIMENSION	SUB ESCALA 3: CONFLICTO		SI	NO
RELACIONES	3.1	En su familia, ¿Se pelean mucho entre ustedes?		
	3.2	En su familia, ¿Se enojan entre ustedes frecuentemente?		
	3.3	En su familia, ¿Algunas veces llegan a estar tan enojados, que se arrojan cosas entre ustedes?		
	3.4	En su familia, ¿Cuándo tienen problemas explotan con facilidad?		
	3.5	En su familia, ¿Seguido se critican unos a otros?		
	3.6	En su familia, ¿Se han golpeado entre ustedes, en alguna ocasión?		
	3.7	En su familia, ¿Si hay desacuerdo entre ustedes, termina discutiendo y peleándose?		
	3.8	En su familia, ¿Tratan ustedes de sobresalir sobre las demás personas de su casa?		
	3.9	En su familia, ¿Creen ustedes que gritando consiguen lo que quieren?		

Y una vez concluida la fase de aplicación de encuestas se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 12: Conflicto

CONFLICTO	f	%
SI	872	21,68
NO	3151	78,32
TOTAL	4023	100,00

Fuente: Encuesta al personal

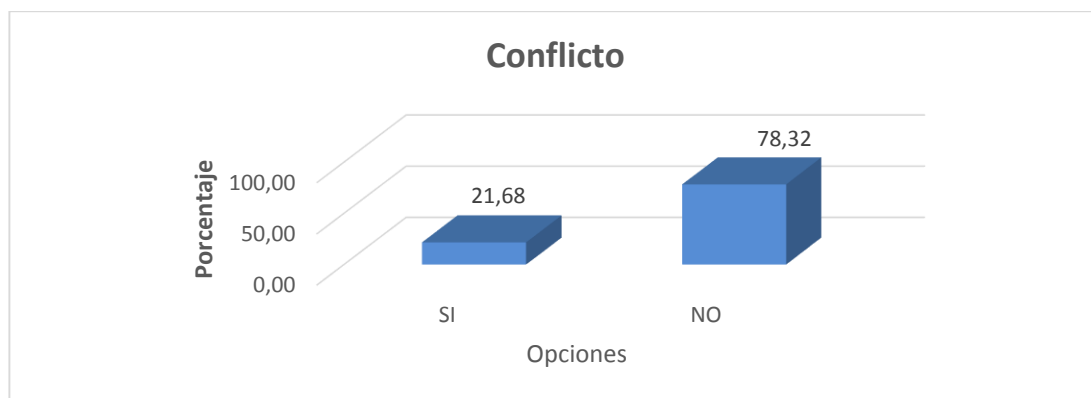


Gráfico 14: Conflicto

Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Del total de encuestados, el 78% aproximadamente, respondieron que No, la diferencia corresponde al Sí.

Interpretación

Los canales de comunicación y la confianza entre los miembros de la familia en su gran mayoría funcionan adecuadamente, por lo que, al interior del núcleo, los problemas lo solucionan en conjunto; lo contrario ocurre con un grupo pequeño de familias, donde se evidencia que, al interior de las mismas, no pueden expresar libremente la agresividad y conflicto entre los miembros, por lo que la dinámica familiar y el clima social familiar se ve afectado.

2. DIMENSIÓN: DESARROLLO.

Esta dimensión está conformado por cinco sub escalas (Autonomía, actuación, Intercultural-Cultural, Social-Recreativo y Moralidad-Religiosidad)(pág. 54). Y una vez concluida la fase de aplicación de encuestas se obtuvo los siguientes resultados generales:

Tabla 13: Desarrollo

DESARROLLO	f	%
SI	12708	63,18
NO	7407	36,82
TOTAL	20115	100,00

Fuente: Encuesta al personal

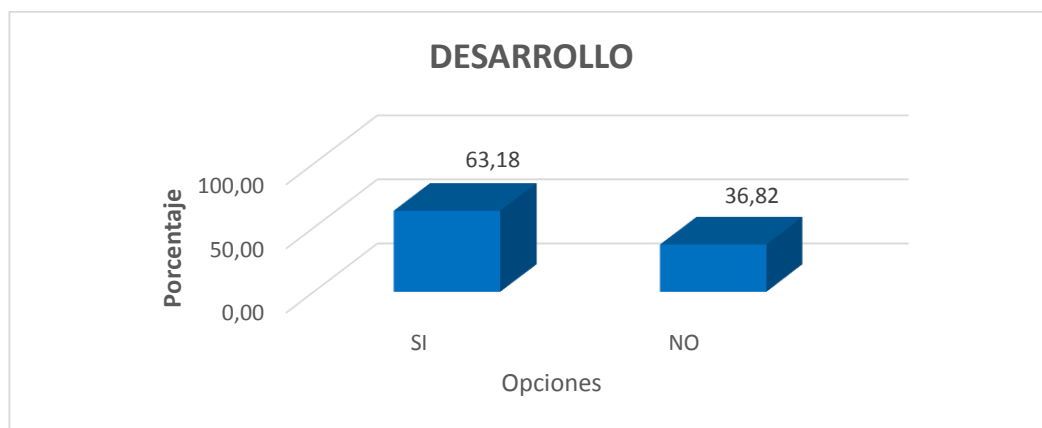


Gráfico 15: Desarrollo
Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

En esta dimensión el 63% de los encuestados respondieron que sí, la diferencia corresponde al No.

Interpretación

Esta Dimensión lo conforman cuatro subescalas: Autonomía, Actuación, Intelectual-Cultural, Social – Recreativo y Moralidad Religiosa, los mismos que evalúan la importancia que tiene dentro de la familia ciertos procesos de desarrollo personal; como se evidencia en la gráfica, estos procesos de desarrollo personal en su global son alto, lo que indica que se están cumpliendo las fases del ciclo individual y familiar entre los miembros del núcleo.

Sub escala 2.1. Autonomía: Está conformado por 9 preguntas las mismas que se detallan:

DIMENSIONES	SUBESCALAS			
DESARROLLO	SUB ESCALA 4: AUTONOMÍA		SI	NO
	4.1	En su familia, ¿Cada quien hace sus cosas sin recibir ayuda de nadie?		
	4.2	¿Los dejan ser libre en lo que hacen y en lo que piensan en su familia?		
	4.3	¿En su familia cada quien decide lo que hace?		
	4.4	En su familia, ¿Pueden salir de su casa cada vez que quieran?		
	4.5	¿En su familia pueden realizar cualquier actividad personal sin que nadie los moleste?		
	4.6	¿En su familia, cada quien resuelve sus propios problemas?		
	4.7	¿Entre ustedes se ayudan para defenderse de los demás?		
	4.8	¿Cuándo algún miembros de la familia hace lo que quiere, lastima los sentimientos de los demás?		
	4.9	¿ En su familia se permite que cada quien diga lo que piensa?		

Y una vez concluida la fase de aplicación de encuestas se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 14: Autonomía

AUTONOMÍA	f	%
SI	2521	62,66
NO	1502	37,34
TOTAL	4023	100,00

Fuente: Encuesta al personal

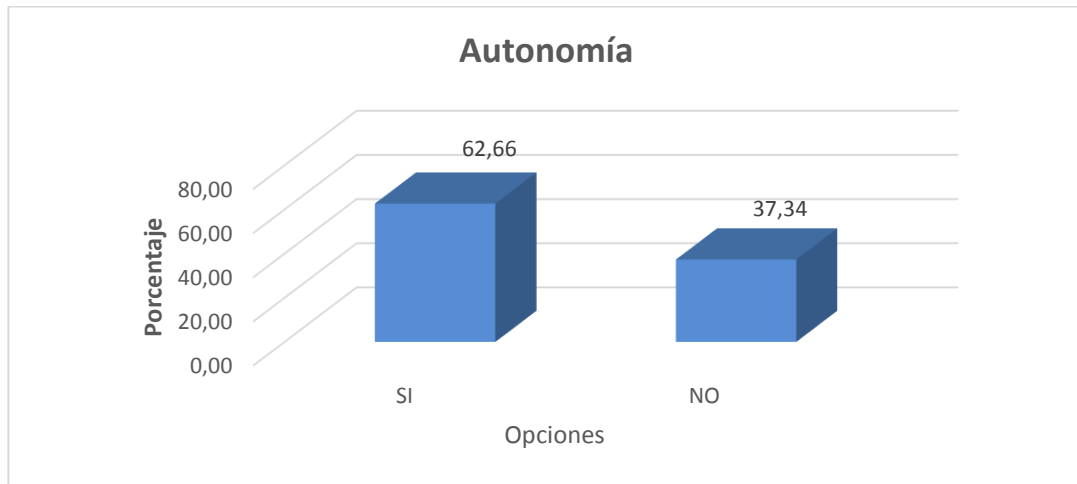


Gráfico 16: Autonomía

Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Se evidencia que el 62% aproximadamente de los encuestados respondieron que Sí; y la diferencia le corresponde al No.

Interpretación

Se observa que, en la familia existe un grado elevado de confianza, esto permite que, los miembros de la familia se sienten seguros de sí mismo, y, al interior de la misma vaya generando autonomía, lo que permitirá ir desarrollando una independencia entre sus miembros y a futuro la toma de decisiones no solo en el interior de la familia, sino también en el entorno en la que se desarrolle.

Sub escala 2.2. Actuación: Está conformado por 9 preguntas las mismas que se detallan:

DESARROLLO	SUB ESCALA 5: ACTUACIÓN		SI	NO
	5.1	En su familia, ¿Creen ustedes que ser el mejor en cualquier cosa que hagan es importante?		
	5.2	¿Para su familia es muy importante salir adelante en la vida?		
	5.3	En su familia, ¿Creen ustedes que la gente vale por el dinero que tiene?		
	5.4	En su familia, ¿Creen ustedes que se debe luchar y ser el mejor en cualquier cosa que hagan?		
	5.5	En su familia, ¿Ustedes siempre tratan de hacer las cosas un poco mejor en cada ocasión?		
	5.6	En su familia, ¿Se preocupan por mejorar en el trabajo o por sacar buenas calificaciones en l escuela?		
	5.7	¿En su familia trabajan duro para mejorar y salir adelante?		
	5.8	¿En su familia primero es el trabajo y luego la diversión?		
	5.9	¿A ustedes le gusta compararse con los demás?		

Y una vez concluida la fase de aplicación de encuestas se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 15: Actuación

ACTUACIÓN	f	%
SI	2818	70,05
NO	1205	29,95
TOTAL	4023	100,00

Fuente: Encuesta al personal

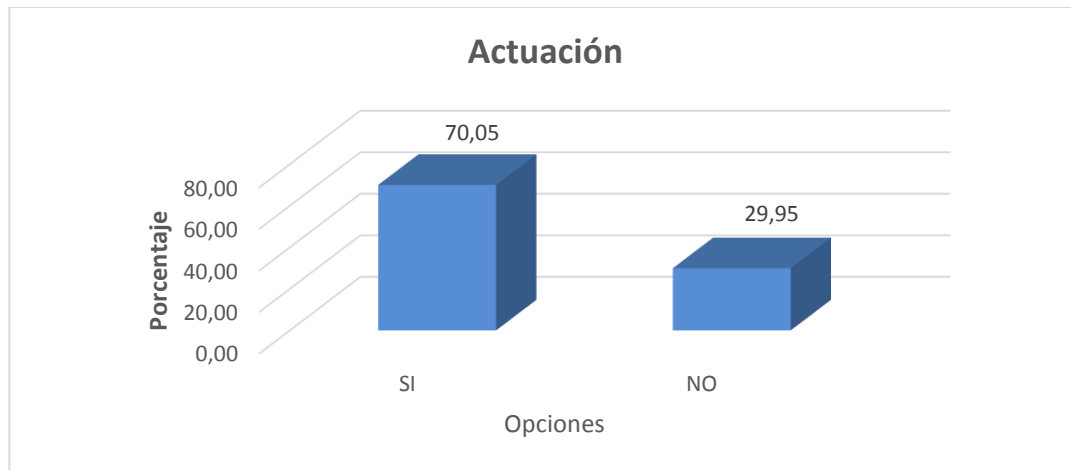


Gráfico 17: Actuación
Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Se evidencia que el 70% aproximadamente de los encuestados respondieron que Sí; y la diferencia le corresponde al No.

Interpretación

Se observa que en la familia de los servidores y obreros de la EERSA., existe un grado de actuación en muy alto, esto significa que sus miembros o integrantes participan activamente en diferentes actividades ya sea dentro o fuera de la familia, permitiendo así, tener un mayor grado seguridad, independencia y confianza en cada una de las actividades en la cual son protagonistas, lo que afianza el sentido de pertenecía al interior de la familia y, por ende, confianza en la toma de decisiones.

Sub escala 2.3. Intercultural-Cultural: Está conformado por 9 preguntas las mismas que se detallan:

DESARROLLO	SUB ESCALA 6: INTERCULTURAL-CULTURAL		SI	NO
	6.1	En su familia, ¿Hablan de política y problemas de país frecuentemente?		
	6.2	En su familia, ¿Van seguido a conferencias, teatros o conciertos?		
	6.3	¿Es muy importante en su familia aprender cosas nuevas y diferentes?		
	6.4	En su familia, ¿Están ustedes interesados en actividades culturales?		
	6.5	En su familia, ¿Seguido discuten de arte, política, cultura etc.?		
	6.6	¿Alguien en su familia toca algún instrumento musical?		
	6.7	En su familia, ¿Van a la biblioteca frecuentemente?		
	6.8	En su familia, ¿Ustedes dedican más tiempo a leer que a ver la televisión?		
	6.9	En su familia, ¿Realmente les gusta la música, lectura, pintura, danza, etc.?		

Y una vez concluida la fase de aplicación de encuestas se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 16: Intercultural-Cultural

INTERCULTURAL-CULTURAL	F	%
SI	2224	55,28
NO	1799	44,72
TOTAL	4023	100,00

Fuente: Encuesta al personal

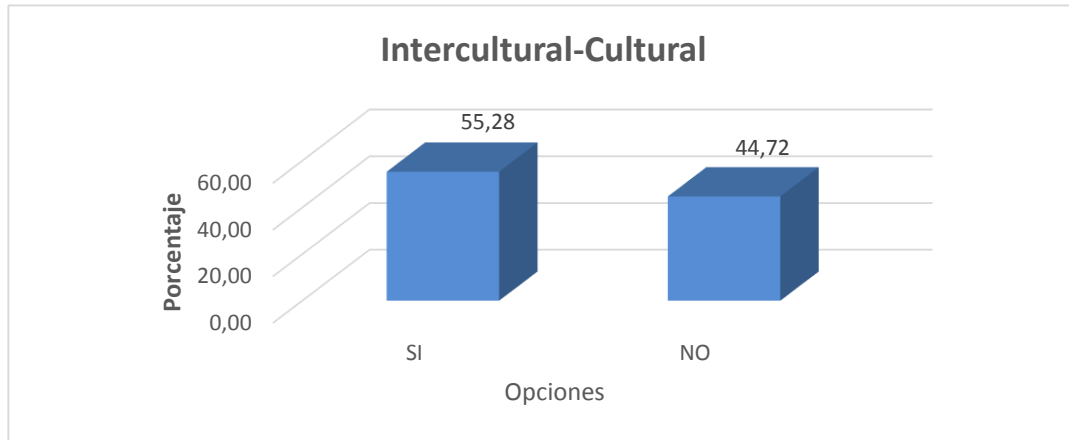


Gráfico 18: Intercultural-Cultural

Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Se observa que el 55% aproximadamente de los encuestados respondieron que Sí; y la diferencia le corresponde al No.

Interpretación

Se puede observar que en la familia de los servidores y obreros de la EERSA., existe un alto grado de interés por las actividades políticas, sociales y culturales, es decir que, comparten tiempo juntos ya sea platicando, leyendo, escuchando música, asistiendo a diferentes eventos culturales, deportivos, etc., todas estas particularidades, mejoran y fomentan el Clima Social Familiar.

Sub escala 2.4. Social-Recreativo: Está conformado por 9 preguntas las mismas que se detallan:

DESARROLLO	SUB ESCALA 7: SOCIAL RECREATIVO		SI	NO
	7.1	En su familia, ¿Cuándo tienen tiempo libre, salen de su casa?		
	7.2	En su familia, ¿Frecuentemente van amigos a visitarlos a su casa?		
	7.3	En su familia, ¿Algunos de ustedes está en equipos de futbol, beisbol, etc.?		
	7.4	En su familia, ¿Van al cine, eventos deportivos o excursión seguido?		
	7.5	En su familia, ¿Todos ustedes tienen uno o dos pasatiempos?		
	7.6	En su familia, ¿Aparte de sus obligaciones tienen actividades de diversión?		
	7.7	En su familia, ¿Van a cursos o clases que no son parte de la escuela, por pasatiempo o interés?		
	7.8	En su familia, ¿Salen ustedes a pasear muy seguido?		
	7.9	¿La forma de principal de entretenerse en su familia es ver la T.V. o escuchar la radio?		

Y una vez concluida la fase de aplicación de encuestas se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 17: Social Recreativo

SOCIAL RECREATIVO	f	%
SI	2491	61,92
NO	1532	38,08
TOTAL	4023	100,00

Fuente: Encuesta al personal

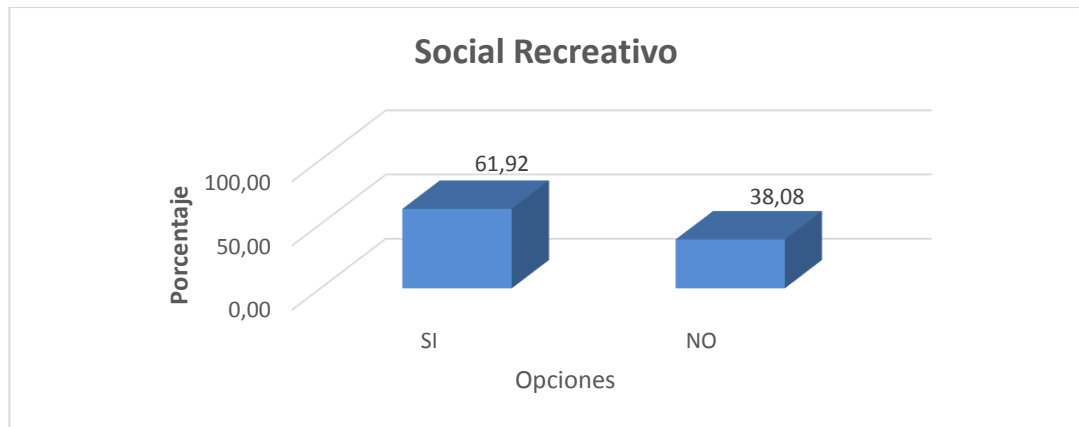


Gráfico 19: Social Recreativo

Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Se observa que el 61% aproximadamente de los encuestados respondieron que Sí; y la diferencia le corresponde al No.

Interpretación

El resultado indica que, la familia comparte tiempo con cada uno de sus miembros ya sea ende actividades de recreación, visitando a su familia de origen o compartiendo tiempo con sus amigos, lo que permite ir cultivando valores ya sean de tipo ético y religiosa.

Sub escala 2.5. Moralidad-Religiosa: Está conformado por 9 preguntas las mismas que se detallan:

		SUB ESCALA 8: MORALIDAD-RELIGIOSA		SI	NO
		DESGARROLLO			
8.1	En su familia, ¿Va a la iglesia con frecuencia?				
8.2	¿En su familia acostumbra rezar?				
8.3	En su familia, ¿Hablan entre ustedes sobre el significado religioso de la navidad, semana santa etc.?				
8.4	En su familia, ¿Creen ustedes en el cielo y en el infierno?				
8.5	¿En su familia tienen ideas estrictas acerca de lo que es bueno y malo?				
8.6	En su familia, ¿Creen ustedes que hay algunas cosas que se tienen que aceptar de buena fe?				
8.7	¿En su familia cada persona tiene ideas diferentes de lo que es bueno o malo?				
8.8	En su familia, ¿La biblia es un libro muy importante en su casa?				
8.9	¿En su familia creen que cuando alguien comete un pecado, será castigado?				

Y una vez concluida la fase de aplicación de encuestas se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 18: Moralidad Religiosa

MORALIDAD RELIGIOSA	f	%
SI	2654	65,97
NO	1369	34,03
TOTAL	4023	100,00

Fuente: Encuesta al personal

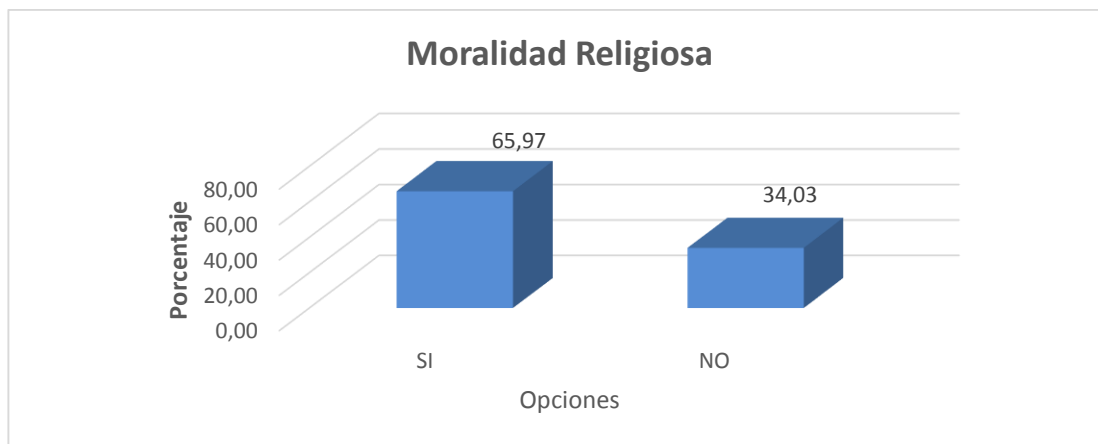


Gráfico 20: Moralidad Religiosa
Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Se observa que el 65% aproximadamente de los encuestados respondieron que Sí; y la diferencia le corresponde al No.

Interpretación

Este resultado se debe a que Chimborazo es una provincia netamente religiosa, al igual que la familia de los trabajadores de la EERSA, este porcentaje es positivo por cuanto, en la familia se transmiten, costumbres, tradiciones y valores de tipo ético, religioso, social y cultural, esenciales para el desarrollo individual e importante para el bienestar de sus miembros en la sociedad.

3. DIMENSIÓN: ESTABILIDAD.

Esta dimensión está conformado por dos sub escalas (Organización y Control, (pág. 54). Y una vez concluida la fase de aplicación de encuestas se obtuvo los siguientes resultados generales:

Tabla 19: Estabilidad

ESTABILIDAD	f	%
SI	5812	72,23
NO	2234	27,77
TOTAL	8046	100,00

Fuente: Encuesta al personal

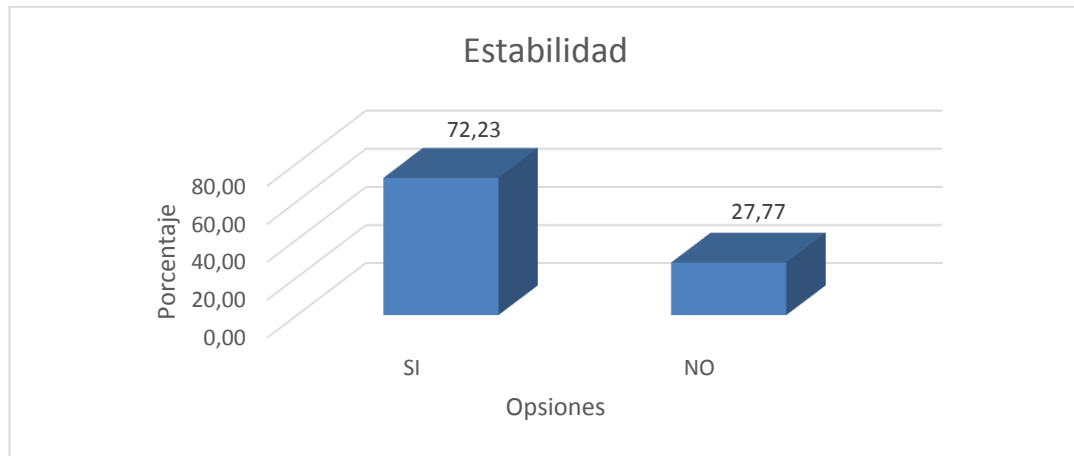


Gráfico 21: Estabilidad
Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Se evidencia que el 72% aproximadamente de los encuestados respondieron que Si, mientras que la diferencia respondió que No.

Interpretación

Esta Dimensión está conformada por dos subescalas: Organización y Control, las mismas que estudian la estructura y organización, así como el grado de control que ejercen uno de los miembros de la familia hacia los demás; como se observa en la gráfica, existe estabilidad en cuanto a la organización y el control la familia de los trabajadores de la EERSA., hacia sus miembros.

Sub escala 3.1. Organización: Está conformado por 9 preguntas las mismas que se detallan:

ESTABILIDAD	SUB ESCALA 9: ORGANIZACIÓN		SI	NO
	9.1	En su familia, ¿Preparan con mucho cuidado las actividades en su casa?		
	9.2	En su familia, ¿Generalmente son ustedes muy limpios y ordenados?		
	9.3	¿En su casa es fácil encontrar las cosas cuando se necesitan?		
	9.4	¿En su familia son puntuales?		
	9.5	¿En su familia, las personas son firmes en sus decisiones?		
	9.6	En su familia, ¿Tratan de mantener su casa limpia?		
	9.7	En su familia, ¿Cada uno de ustedes sabe bien cuáles son sus obligaciones?		
	9.8	¿El dinero lo manejan muy cuidadosamente en su familia?		
	9.9	En su familia, ¿Los platos se lavan rápidamente después de comer?		

Y una vez concluida la fase de aplicación de encuestas se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 20: Organización

ORGANIZACIÓN	f	%
SI	3350	83,27
NO	673	16,73
TOTAL	4023	100,00

Fuente: Encuesta al personal

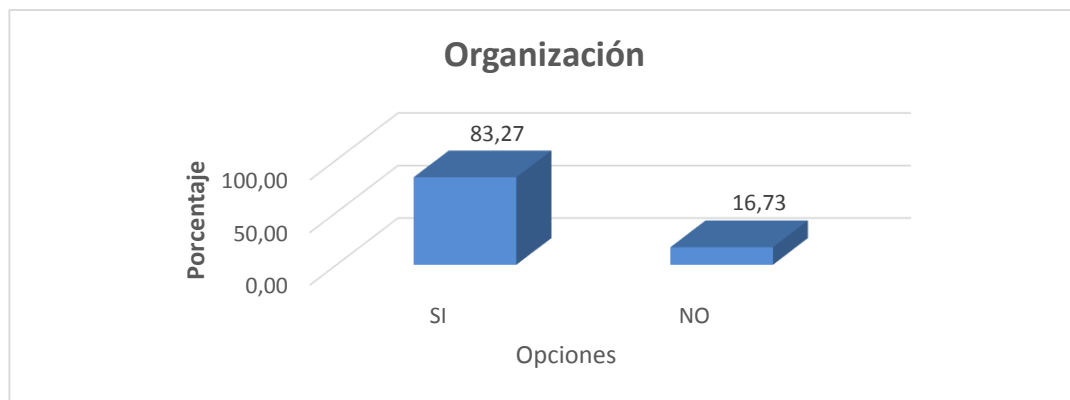


Gráfico 22: Organización
Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Se evidencia que el 83% aproximadamente de los encuestados respondieron que Si, mientras que la diferencia corresponde al No.

Interpretación

Este resultado indica que, en la familia de los servidores y obreros de la EERSA., existe un alto grado de organización entre sus miembros, así como el de planificación de las actividades ya sea con su familia o con la familia de origen, sin dejar aún lado la responsabilidad que implica la planificación y organización, factores importantes que contribuye a que el Clima Social Familiar.

Sub escala 3.2. Control: Está conformado por 9 preguntas las mismas que se detallan:

ESTABILIDAD	SUB ESCALA 10: CONTROL		SI	NO
	10.1	En su familia, ¿Se dan órdenes entre ustedes?		
	10.2	¿En su familia hay mucha disciplina?		
	10.3	¿Una persona en su familia es la que toma la mayor parte de sus decisiones?		
	10.4	En su familia, ¿Las cosas en casa se hacen como se debe?		
	10.5	¿En su familia, se preocupan mucho por hacer solamente lo que está permitido?		
	10.6	¿En su casa hay poca oportunidad de opinar sobre las decisiones familiares?		
	10.7	En su familia, ¿Es difícil que puedan hacer cualquier cosa que quieran?		
	10.8	¿La disciplina en su casa es muy estricta?		
	10.9	¿En su familia se respetan las cosas que no están permitidas?		

Y una vez concluida la fase de aplicación de encuestas se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 21: Control

ORGANIZACIÓN	f	%
SI	2462	61,20
NO	1561	38,80
TOTAL	4023	100,00

Fuente: Encuesta al personal

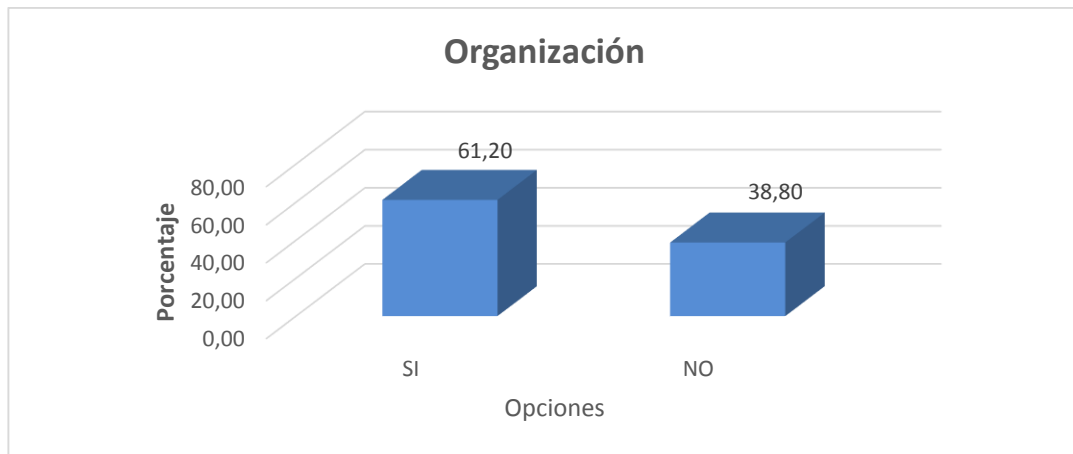


Gráfico 23: Control
Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Se evidencia que el 61% aproximadamente de los encuestados respondieron que Sí, mientras que la diferencia le corresponde al No.

Interpretación

El resultado indica que, existen reglas y procedimientos establecidos para cada uno de los miembros que conforman la familia de los servidores y trabajadores de la EERSA, esto es de gran importancia por cuanto, cada uno de sus integrantes conoce cuál es su rol, derechos y obligaciones en la familia, esto permite que sean responsables e independientes y su proceso de vinculación a la sociedad sea más favorable.

PRODUCTIVIDAD

Para medir la productividad, se tomó como referencia, la encuesta elaborada por Fuentes Silvia (págs. 90-91), este instrumento contiene 25 preguntas, las mismas que se detallan:

Ítem	PREGUNTAS	1	2	3	4
		E	A.V	G	S
1	¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?				
2	¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo?				
3	¿Es leal con sus superiores?				
4	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?				
5	¿Le gusta participar en actividades de grupo?				
6	¿Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores?				
7	¿Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo, y enseres bajo su responsabilidad?				
8	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna?				
9	¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se genera en la organización?				
10	¿En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidades?				
11	¿Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario el trabajo?				
12	¿Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas?				
13	¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?				
14	¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido?				
15	¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad?				
16	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?				
17	¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?				
18	¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas?				
19	¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?				
20	¿Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas?				
21	¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?				
22	¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?				
23	¿Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo?				
24	¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad?				
25	¿Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo?				

Este instrumento para la investigación fue utilizada en la tesis titulada “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” (2012); se aplicó a todo el personal de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., y tiene como objetivo medir el grado de productividad en relación al Clima Social Familiar, y, una vez culminada la fase de aplicación, tabulación e interpretación de los resultados, estos son representados de forma estadística.

Tabla 22. Productividad

ESCALAS	f	%
Escasamente	402	3,60
A veces	836	7,49
Generalmente	4134	37,06
Siempre	5784	51,85
TOTAL	11156	100,00

Fuente: Encuesta al personal

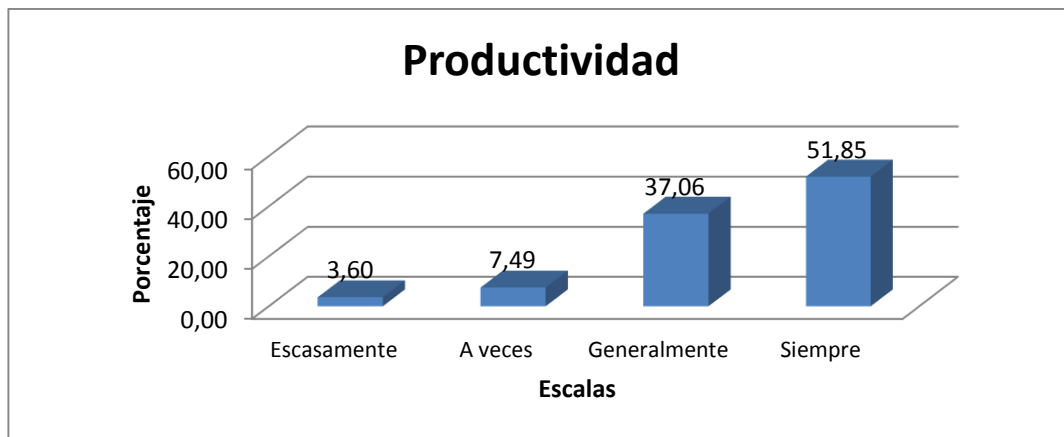


Gráfico 24: Productividad
Elaborado por: Pilla, L. (2017)

Análisis

Se evidencia que, el 51% aproximadamente, respondieron que siempre; la diferencia corresponde al resto de escalas.

Interpretación

Como es posible observar, la productividad en la EERSA. es alta. Esto se debe a que existen procedimiento claramente establecidos, con una administración responsable que se preocupa por la seguridad y el bienestar de los trabajadores, y, eso ve retribuido en el trabajo y esfuerzo que los servidores y obreros los realizan con responsabilidad y seguridad.

1. Planteamiento de hipótesis

a) Modelo lógico

H₀: No hay correlación entre el Clima Social Familiar, CSF, de los empleados y la productividad en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

H₁: Si hay correlación entre el Clima Social Familiar, CSF, de los empleados y la productividad en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

b) Modelo matemático

H₀: $r = 0$

H₁: $r \neq 0$

c) Modelo estadístico

$$y = bx + c$$

$$c = \frac{\sum Y}{n} - \frac{b \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \sum (XY) - \sum Y * \sum X}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

2. Cálculo de las correlaciones

Para el momento de calcular las distintas correlaciones presentes entre las subescalas del CSF y la productividad se apoyó en el software SPSS, 20. Cuyos resultados se detallan en la tabla siguiente.

Tabla 23: Correlaciones

	COH	EXP	CONF	AUTO	ACTU	INT-C	SO-R	MO-R	ORG	CONT
COH	1									
EXP	,035	1								
CONF	-,212**	,139**	1							
AUTO	-,043	,181**	,170**	1						
ACTU	-,031	-,083	-,078	-,006	1					
INT-C	,078	,242**	,168**	,098*	-,091	1				
SO-R	,082	,167**	,019	,063	,006	,301**	1			
MO-R	,025	-,165**	-,194**	-,138**	,114*	-,020	,068	1		
ORG	,130**	-,148**	-,318**	-,095*	,066	,013	,028	,183**	1	
CONT	-,016	,124**	,173**	,071	,034	,121*	,092	,053	,059	1
PRODUT	,019	,071	,242**	,100*	,015	,007	-,089	-,091	-,153**	,098*

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Para la interpretación de la correlación se sigue la recomendación de Levine (1979), que en su análisis explica: “los coeficientes de correlación expresan numéricamente tanto la fuerza como la dirección de la correlación en línea recta. Tales coeficientes de correlación se encuentran generalmente entre -1,00 y + 1,00 como sigue:

-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,95	Correlación negativa fuerte
-0,50	Correlación negativa moderada
-0,01	Correlación negativa débil
0,00	ninguna correlación
+0,01	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva moderada
+0,95	Correlación positiva fuerte
+1,00	Correlación positiva perfecta”

Conclusiones:

En el cálculo de las correlaciones se pudo determinar lo siguiente:

Para la interpretación de la correlación se sigue la recomendación de Levine (1979), que en su análisis explica: “los coeficientes de correlación expresan numéricamente tanto la fuerza como la dirección de la correlación en línea recta.

Existe una correlación negativa fuerte entre las subescalas Organización y Autonomía: en el estudio se determinó que uno de los miembros de la familia (padres) organizaba las actividades de la familia, sin consultar a los miembros de la misma, lo que origina un malestar en el núcleo.

Así mismo se determinó que existe una correlación negativa perfecta entre las siguientes subescalas:

Conflicto y Cohesión: Se determinó que, si bien, los miembros de la familia expresan abiertamente sus sentimientos, pero, no se encuentra unidos entre sí, esto puede ocasionar malestar entre los miembros.

Moralidad Religiosa y Expresividad, Conflicto y Autonomía: Con lo que respecta a estas subescalas tienen una correlación entre sí, ya que la familia de los servidores y obreros de la EERSA., practican valores de tipo ético y religioso, no todos lo hacen por voluntad propia, esto ocasiona que no puedan tomar sus propias decisiones y expresar libremente y abiertamente lo que piensan.

Organización y expresividad y conflicto: De igual manera ocurre con estas subescalas, en la que uno de los padres organiza las actividades familiares sin consultar a los miembros de la familia, lo que ocasiona un malestar y por evitar problemas no expresan libremente su inconformidad.

Productividad y Organización: Con lo que respecta a estas dos subescalas se determinó que, en la EERSA., falta organización en las actividades asignadas, así mismo la comunicación interna es escasa y se está perdiendo el compañerismo, ocasionado así un malestar entre ciertos grupos de trabajo.

Por otro lado, se encuentra una correlación positiva fuerte entre:

Intercultural-cultural y Autonomía: En estas dos subescalas existe una correlación directa por cuanto, en las familias de los servidores y obreros que practican valores de tipo religioso, existe una comunicación directa y por lo tanto sus miembros toman sus propias decisiones en relación a este tema.

Productividad y Control: Se determinó que existe una correlación por cuanto, los trabajadores de la EERSA., manifiestan que existe un buen ambiente laboral, y la empresa se preocupa por el bienestar de su familia.

Así mismo se determinó que existe una correlación positiva perfecta en las siguientes subescalas:

Organización y Cohesión: En estas dos subescalas se determinó que, la empresa da importancia a los problemas familiares y laborales, lo que ha originado que los trabajadores de la EERSA., se apoyen en la empresa y entre sí.

Conflicto y Expresividad: Así mismo, los servidores y obreros de la EERSA., manifiestan que, en su familia pueden expresar libremente sus sentimientos, emociones y problemas que les afecta a cada uno de ellos.

Autonomía y Expresividad y Conflicto: Con lo que respecta a estas subescalas, en la familia de los servidores y obreros de la EERSA, manifiestan que, los miembros de la familia están seguros de sí mismo, por lo que pueden expresar abiertamente sus emociones, problemas y conflictos que se presenten.

Intercultural-cultural y Expresividad y Conflicto: Con lo que respecta a estas subescalas, los miembros de la familia de los servidores y trabajadores de la EERSA., les interesa actividades e tipo políticos, sociales, intelectuales y culturales, los mismos que expresan libre y abiertamente.

Social Recreativo y Expresividad e Intercultural Cultural: Con lo que respecta a estas dos subescalas, los servidores y trabajadores de la EERSA., participan en actividades con su familia, en la cual pueden expresar con libertad sus ideas o sentimientos con libertad.

Control y Expresividad, Conflicto e Intercultural Cultural: Así mismo, se determinó que, la familia de los servidores y trabajadores de la EERSA., se rigen bajo reglas claras, los mismos que fueron establecidos en conjunto, esto ha originado que los integrantes de la familia puedan expresar libremente los que piensan o comparar sus problemas.

Moralidad Religiosa y Actuación y organización: Así mismo, en las familias de los servidores y obreros que practican valores de tipo religioso, cada uno de sus miembros planifica sus actividades y están orientados a metas.

Productividad y Conflicto y Autonomía: Se determinó que los servidores y trabajadores de la EERSA., se sienten comprometidos con la empresa, por cuanto, la administración está comprometida con el bienestar, salud y seguridad de cada uno de ellos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez concluida el proceso investigativo, se generaron las siguientes conclusiones:

De acuerdo a los datos estadísticos, se puede determinar que, el clima Social Familiar de los Empleados, tiene una correlación directa en la Productividad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, para lo cual se apoyó del software SPSS, 20; ya que, al existir problemas en el entorno familiar, afecta no solamente al trabajador, sino también a su entorno laboral, y, al ser una empresa de alto riesgo, podría conllevar a un incidente o accidente laboral.

La Dimensión Relaciones, está conformado por tres subescalas: Cohesión, expresividad y conflicto, que en su conjunto miden el grado de comunicación, expresión y conflicto en la dinámica familiar; en este caso, la distancia entre el grado de relación positiva de la negativa es de un 18% aproximadamente, de ahí que se debe prestar mucha atención, y trabajar con las familias cuyas relaciones estén deterioras o sean conflictivas, sin descuidar al grupo de familiar cuyas relaciones se encuentran estables.

La Dimensión Desarrollo, esta dimensión lo conforman cuatro subescalas: Autonomía, Actuación, Intelectual-Cultural, Social – Recreativo y Moralidad Religiosa, los mismos que evalúan la importancia que tiene dentro de la familia ciertos procesos de desarrollo personal; en este caso 63% aproximadamente

consideran que, en su familia existe un aparente procesos de desarrollo personal y global alto, dando a entender que se están cumpliendo las fases del ciclo individual y familiar

La Dimensión Estabilidad, está conformada por dos subescalas: Organización y Control, las mismas que estudian la estructura y organización, así como el grado de control que ejercen uno de los miembros de la familia hacia los demás, Bonvehí, Lllamar, Forns, y Monteserrat (1996); así mismo se observa que el 72% aproximadamente de los encuestados, indican que, existe estabilidad en cuanto a la organización y control en la familia de los trabajadores de la EERSA., hacia sus miembros.

Se debe trabajar en el diseño propuestas innovadoras que generen un equilibrio entre, el ambiente familiar y laboral; esto se lo puede realizar con la participación y el trabajo en equipo de todos los actores, siendo este, el inicio de grandes cambios en beneficio de la Empresa, y el resultado de esta, podrá ver reflejado en el incremento de la productividad.

En lo concerniente a la Productividad, si bien es cierto que existe un porcentaje positivo que llega a un 51%, es necesario incrementar aún más el porcentaje, puesto que la EERSA., está catalogada como una empresa de alto riesgo, de ahí que se debe velar por el bienestar, salud y seguridad de los servidores, este porcentaje se incrementara.

La falta de comunicación en su entorno laboral y principalmente en su familia, sin duda afecta directamente en la producción laboral, ya que, al no estar afectivamente concentrado en su desempeño profesional, permite que exista un desinterés en las actividades que desempeña, debido a que, la parte afectiva es un motor importante en la vida del ser humano.

5.2. Recomendaciones

Probada la correlación que existe entre las variables de estudio, se realizan las siguientes recomendaciones:

Implementar un protocolo de intervención, que permita un abordaje integral en la problemática del trabajador, donde se abarque las tres dimensiones del clima social familiar, esto permitirá mejorar el clima social familiar y por consiguiente la productividad laboral.

Realizar actividades permanentes de comunicación asertiva tanto en los sitios de trabajo como en la familia, para de esta manera ir fortaleciendo la cohesión, expresividad, conflicto, autonomía y actuación, que son factores relevantes en la comunicación interna y externa tanto en lo laboral como lo familiar.

Realizar inspecciones frecuentes a los sitios de trabajo, a fin de realizar charlas permanentes y verificar que existan condiciones seguras en el trabajo, esto permitirá identificar si existen problemas ya sean de carácter laboral o familiar

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

6.1. Datos Informativos:

Título:

“El Modelo Ecosistémico, como técnica de intervención integral en ámbito familiar y laboral de los servidores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A”

Institución Ejecutora: Empresa Eléctrica Riobamba S.A. (EERSA)

Beneficiarios: Servidores y familias.

Ubicación: Ciudad Riobamba – Parroquia Lizarzaburu

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: Segundo semestre de 2017

Fin: Indeterminado

Equipo Técnico responsable

Equipo Interdisciplinario (Trabajador/a Social, Técnico de Seguridad y Salud y Dispensario Médico)

Costo: \$1.650,51.

6.2. Antecedentes

El Clima Social Familiar de R.H., Moos, B.S. Moos y E.J Trickett (1974), está conformada por tres dimensiones: Relaciones, Desarrollo y Estabilidad y en cada de ella existen diferentes sub escalas,: de acuerdo a Bonvehí, Lllamar, Forns, y Monteserrat (1996), para estudiar o evaluar el clima social familiar, se debe tomar en consideración las dimensiones antes mencionadas ya que permiten medir las características propias de la familia. De los resultados obtenidos de la investigación realizada a los servidores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., se obtuvo los siguientes resultados:

Relaciones: De acuerdo a Bonvehí, Lllamar, Forns, y Monteserrat (1996), está conformado por tres subescalas: Cohesión, expresividad y conflicto, que en su conjunto miden el grado de comunicación, expresión y conflicto en la dinámica familiar.; en este caso, la distancia entre el grado de relación positiva de la negativa es de un 18% aproximadamente, de ahí que se debe prestar mucha atención, y trabajar con las familias cuyas relaciones estén deterioras o sean conflictivas, sin descuidar al grupo de familiar cuyas relaciones se encuentran estables.

Desarrollo: Bonvehí, Lllamar, Forns, y Monteserrat (1996), mencionan que esta dimensión lo conforman cuatro subescalas: Autonomía, Actuación, Intelectual-Cultural, Social – Recreativo y Moralidad Religiosa, los mismos que evalúan la importancia que tiene dentro de la familia ciertos procesos de desarrollo personal.; en este caso 63% aproximadamente consideran que, en su familia existe un aparente procesos de desarrollo personal y global alto, dando a entender que se están cumpliendo las fases del ciclo individual y familiar

Estabilidad: De acuerdo a Bonvehí, Lllamar, Forns, y Monteserrat (1996), está conformada por dos subescalas: Organización y Control, las mismas que estudian la estructura y organización, así como el grado de control que ejercen uno de los miembros de la familia hacia los demás, Bonvehí, Lllamar, Forns, y Monteserrat

(1996); así mismo se observa que el 72% aproximadamente de los encuestados, indican que, existe estabilidad en cuanto a la organización y control en la familia de los trabajadores de la EERSA., hacia sus miembros.

En lo concerniente a la Productividad, si bien es cierto que existe un porcentaje positivo que llega a un 51%, es necesario incrementar aún más el porcentaje, puesto que la EERSA., está catalogada como una empresa de alto riesgo, de ahí la importancia de la implementación del modelo de intervención sistémico, ya que permitirá realizar un abordaje integral, esto sumado a los esfuerzos que realiza la administración encaminados al bienestar, salud y seguridad de los servidores, este porcentaje se incrementara.

De ahí la necesidad de la implementación del modelo de intervención ecosistémico de Bronfenbrenner (1987) que de acuerdo a Lozada (2016), este modelo permite “el desarrollo y el cambio de conducta en el individuo, de cómo los sistemas influyen en el sujeto y en su desarrollo”(pág. 1), con la implementación de este modelo de intervención, permitirá un abordaje integral tanto en el sitio de trabajo, así como en el entorno familiar y sus sistemas, lo que permitirá mejorar el clima social familiar y la productividad.

6.3. Justificación

La presente propuesta nace ante la necesidad de realizar intervenciones integrales, que abarquen, no solo al trabajador en su ambiente laboral, sino también a su familia, es decir, hay que tener en cuenta la relación entre, el individuo y su relación con el medio, considerando su entorno; para Jiménez & Ramírez(2012):

El hombre en sus múltiples roles sociales, sus interacciones con el grupo y con el medio ambiente, el que comprende las instituciones sociales, políticas, comerciales, etc.; con lo que vincula también su pertenencia a una cultura, a un grupo étnico y a una clase social. Se centra su acción sobre todo tipo de problemáticas que directa o indirectamente tengan relación con cualquier tipo de entidad.(pág. 2).

El modelo de intervención permitirá mejorar el clima social familiar y laboral del personal de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, direccionando la investigación a las oportunidades necesarias que tendrían los empleados para relacionarse entre sí y su entorno, obteniendo como resultado un mejor servicio a la comunidad.

Para Bronfenbrenner, (1979) y citado por García (2001), el modelo de intervención ecológico sistémico “plantea su visión ecológica del desarrollo humano, en la que destaca la importancia crucial que da al estudio de los ambientes en los que nos desenvolvemos”(pág. 2). De ahí la importancia de este modelo de intervención, ya que no solo abarca a la familia, sino también el entorno laboral desde sus cuatro niveles o sistemas que emplea este modelo, el cual permite tener una radiografía de la familia y el entorno laboral

Como lo expuesto en los capítulos que anteriores, la familia es el núcleo fundamental para los servidores de la EERSA., puesto que, si uno de los miembros o integrantes está mal, perturba directamente al resto de sus integrantes, por lo tanto, va a existir un afectación directa a la productividad de la empresa, demostrando así que, se debe dar mucha importancia al apoyo familiar, esto se ha evidenciado en el capítulo IV, al estudiar las tres dimensiones, y, las subescalas que conforma el Clima Social Familiar y la Productividad.

Para Olivia y Villa (2013), la familia como grupo social, ha cambiado en cuanto a su estructura, formas y patrones, se ha incorporado nuevas hábitos y costumbres como resultado de la transferencia de la dinámica social de la globalización(pág. 11), de ahí que en la EERSA. Existen diferentes tipos de familias, pero que, en su esencia, siguen siendo el pilar fundamental ya sea en su interior como en la sociedad, de la familia va a depender que el trabajador este bien en su trabajo y viceversa, de ahí la gran importancia del modelo de intervención Ecosistémico, puesto que se puede estudiar a la persona en los diferentes ambientes o sistemas en las cuales se desenvuelve.

Con lo expuesto, se demuestra la importancia de la implementación del modelo de intervención Ecosistémico, ya que es un modelo integral que abarca desde sus niveles o sistemas todo el entorno en el cual el trabajador se desenvuelve, de ahí la necesidad de emplear este modelo de intervención en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., por cuanto, se constituye un herramienta muy útil en el que hacer del Trabajo Social y del equipo interdisciplinario, ya que al intervenir en estos cuatro niveles, permite conocer de mejor manera la dinámica familiar y laboral en la que se desarrolla el trabajador, por lo tanto, la intervención que se realice tendrá mayor efectividad al identificar y ubicar el problema.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Implementar un protocolo de intervención para la aplicación del modelo de intervención Ecosistémico en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., para el servidor y su entorno familiar.

6.4.2. Objetivos Específicos

Elaborar un protocolo de intervención para la aplicación del modelo de intervención Ecosistémico en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A y su entorno familiar.

Diseñar el procedimiento de aplicación del modelo intervención Ecosistémico en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

Socializar el procedimiento del modelo de intervención Ecosistémico a los servidores de la EERSA.

Realizar el seguimiento de la aplicación del modelo e intervención Ecosistémico a los servidores que requirieron intervención por parte de Trabajo Social.

Evaluación de los resultados de la aplicación del modelo Ecosistémico

6.5. Análisis de Factibilidad

Factibilidad Política

La presente propuesta es viable ya que cuenta con el apoyo de la administración de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, quienes están preocupados por el bienestar de los servidores, y, propuestas como estas son bien acogidas, puesto que, al ser un sector estratégico, cuenta con los recursos necesarios, como tiempo, facilidad de información y un presupuesto considerable para llevar a cabo su correcta aplicación, siempre enmarcada dentro del ámbito político, bajo los lineamientos gubernamentales actuales como: La Constitución, El Código del Trabajo, Los Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir y El Reglamento de Riesgos del Trabajo.

Factibilidad Socio-Cultural

La presente propuesta se basa en el reforzamiento de hábitos que permitan ir creando una cultura de prevención en la familia y el trabajo, a fin de evitar accidentes laborales y conflictos familiares que puedan afectar a la productividad de la empresa.

Para Tanguila(2011):

La cultura es la herencia social diferente de nuestra herencia orgánica, que nos permite vivir juntos dentro de una sociedad organizada, que no ofrece posibilidad de soluciones a nuestro problema; conocer y predecir las conductas sociales de los otros; y permite a otros saber qué pueden esperar de nosotros.

De ahí que, con la implementación del modelo de intervención Ecosistémico, permitirá realizar intervenciones integrales y por ende ir construyendo soluciones a los problemas que se generen de dichas intervenciones, esto permitirá ir construyendo y reforzando una cultura de prevención, no solo de accidentes, sino también de conflictos que se generen dentro del hogar.

Factibilidad Tecnológica

El uso de la tecnología hoy en día de es de gran importancia, en toda institución ya sea público o privado, ya que de esto va a depender la optimización de tiempo, la rapidez con la que el usuario interno y externo pueda acceder u obtener la información que requiere.

De ahí que el profesional de Trabajo Social y el equipo interdisciplinario deben acoplarse a la tecnología, a fin de que puedan utilizar y ejecutar los distintos programas, herramientas, aplicaciones y equipos informáticos, que permitirán la optimización del tiempo, facilitando el registro de la información obtenida de la implementación del modelo de intervención Ecosistémico.

Factibilidad Ambiental

Al hablar de factibilidad ambiental, lo primero que viene a la mente es en el cuidado del medio ambiente de los factores contaminantes, pero, también existen ambientes que rodean que afectan directamente al entorno laboral y familiar, ya sea de forma positiva o negativa, de ahí que, hablar del clima social familiar es hablar de diferentes factores que pueden o no contaminar a la familia, al trabajo y el entorno.

Por tal motivo la presente propuesta está enmarcado en el modelo de intervención Ecosistémico, que de acuerdo a Torrinco, Satín, Andrés Menéndez, & López (2002) señalan:

Los postulados de Bronfenbrenner es tener en cuenta el ambiente “ecológico” que circunscribe al sujeto. Esto lleva al autor a considerar el desarrollo humano como una progresiva acomodación entre un ser humano activo y sus entornos inmediatos (también cambiantes). Pero este proceso, además, se ve influenciado por las relaciones que se establecen entre estos entornos y por contextos de mayor alcance en los que están incluidos esos entornos.(pág. 46).

Con lo expuesto, la presente propuesta pretende abarcar los ambientes en la cual se desarrollan los servidores de la EERSA., para de esta manera realizar un abordaje

integral, que permita construir una solución beneficiosa tanto para el trabajador y su familia como para la empresa

Factibilidad Económica – Financiera:

Para Chacón (2013), la factibilidad “se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados”(pág. 7), Según Burbano (2005), la factibilidad Económica – financiera“ es la estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado”(pág. 16). Asimismo, establece que el presupuesto “es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlos”(pág. 18).

Con lo antes indicado, la implementación de este proyecto conlleva la ejecución de diferentes actividades y costos, y, la EERSA., al contar con autonomía presupuestaria del Gobierno Central, está en capacidad de financiar el presupuesto total de este proyecto, así mismo, propuestas innovadoras encaminadas al beneficio de los servidores son apoyadas por la administración de la empresa; El presupuesto que se ha considera para la implementación es la que se detalla a continuación:

Factibilidad Legal

Conforme lo establece el marco jurídico, la propuesta planteada es viable por cuanto contribuye al cumplimiento los derechos y garantías establecidas en la Constitución y la normativa legal vigente.

En la actualidad, son diversos articulados que hacen mención a la prevención de accidentes laborales y mejoramiento del ambiente laboral, que está estrechamente relacionado con el clima social familiar, con lo expuesto se ha identificado los siguientes:

La Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2004), en el capítulo I. Disposiciones Generales artículo 1 literal g) Condiciones y medio ambiente de trabajo determina: “Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, iv) la organización y ordenamiento de las labores, incluido los factores ergonómicos y psicosociales”(pág. 3).

La Constitución de la República del Ecuador(2008),en su artículo 33 establece que “el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía” (pág. 29). Asimismo, en el artículo 326, numeral5 determina que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”(pág. 152).

El Código del Trabajo (2005) en su artículo 410 señala que “los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones que no presten peligro para salud o vida” (pág. 104).

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (Resolución C.D. No. 390)(2009)en su Artículo 12. Factores de Riesgo, señala “se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: mecánico, químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial”(pág. 7).

Así mismo, en El Plan Nacional del Buen Vivir (2013), en su objetivo 11, señala que: “asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica” (pág. 604), en concordancia con este objetivo es la política11.1, en la que establece: “aplicar principios de precaución, prevención, eficiencia social, ordenamiento territorial y sustentabilidad biofísica en la ampliación del horizonte de reservas y producción de hidrocarburos”(pág. 398).

6.6. Fundamentación Científico -Técnica

Protocolo

Existen varias definiciones de protocolo, pero, se tomó como referencia tres conceptos; la primera desarrollada por Ortiz-García(2006) quien considera que es “una guía de condiciones que se debe contemplar y de acciones a efectuar para conocer la situación del fenómeno en cuestión”(pág. 530).

La segunda desarrollada por Solé, Ruiz & Pérez (2001) quienes definen como los distintos parámetros o normas que determinan qué se debe hacer en diversas situaciones.

Finalmente, la tercera definición del Seguro Social, caja costarricense (2007)quienes señalan que “son instrumentos de aplicación, de orientación eminentemente práctica, que puede o no resumir los contenidos”(pág. 6).

Con las definiciones antes expuestas, se podría decir que, un protocolo es un documento general donde se describe los pasos a seguir en un determinado orden y tiempo, para posteriormente ejecutar, de ahí la importancia de que un protocolo sea claro y sencillo, a fin de que, quienes lo utilicen puedan comprender y aplicar sin contratiempos.

Importancia del Protocolo

Al ser una propuesta que abarca a todos los servidores de la EERSA., es necesario contar con una planificación, el mismo que permitirá tener una orientación en relación a los tiempos y plazos establecidos, por lo tanto, el protocolo es de gran importancia a fin de ir verificando el cumplimiento o los avances de lo planificado, o en su defecto, ir corrigiendo fallas que se vayan generando durante la aplicación.

Para Urbina (2001) y citado por Fernández & Vásquez (2012) el protocolo es “aquella disciplina que con realismo, técnica y arte determina las estructuras o formas

bajo las cuales se desarrolla una actividad humana pluripersonal e importante; con el objeto de su eficaz realización y, en último lugar de mejorar la convivencia”(pág. 7).

De ahí que, el protocolo está presente en todas las áreas y ámbitos, ya que permite ir determinando un orden en la ejecución de diferentes actividades, de ahí que sin duda alguna adquiere su importancia.

El Modelo

Al igual que el protocolo, existen muchas definiciones de modelo, sin embargo, se toma la definida desde la perspectiva epistemológica de Viscarret(2007) que señala: “un modelo para la ciencia es una construcción simplificada de la realidad que surge de la teoría y que puede ser constatada empíricamente en la práctica” (pág. 301).

El Modelo en Trabajo Social

Algunos autores indican que el Modelo en Trabajo Social se genera desde su evolución, en tanto es definido como ciencia en el avance práctico. Este implica el empleo de diversos métodos y el trabajo directo con el usuario, con el objetivo de generar mejor prestación de servicios, contemplando aspectos como la flexibilidad, para solucionar diversos problemas sociales. (Ferández, 2016)

De lo expuesto en el párrafo anterior, es necesario contar con un modelo de intervención que permita ir trabajando de manera planificada, secuencial y ordenada, para Máiquez & Capote(2001)“el termino modelo se refiere a la descripción de diseños, estructuras o componentes de un proceso de intervención, es decir el plan o guía de actuación”(pág. 189).

Modelos de Intervención en el Trabajo Social

Ante la diversidad de problemas existentes en la sociedad, se ha desarrollado diferentes modelos de intervención en el Trabajo Social, algunos de ellos han perdurado y otros han evolucionado, para Viscarret (2014):

Las distintas series de modelos no son entes aislados entre sí, no corresponden a <<mundos distintos>>, ni a diferentes formas de sentir o pensar de la realidad; simplemente, son formas diferentes de analizar los hechos o problemas sociales, diferentes formas de observarlos, condicionan la forma de intervenir sobre ellos.(pág. 303).

De ahí que, es importante diferenciar el modelo de intervención a emplear, si bien, todos los modelos de intervención en Trabajo Social buscan el estudio y análisis de los problemas, la determinación o elección de este será crucial, en este caso se ha elegido el modelos Ecosistémico, puesto que, al ser una intervención integral, este modelo será de gran ayuda; para una mayor comprensión de los modelos de intervención en el Trabajo Social, se hará un resumen de los principales que se pueden utilizar para el proceso de intervención.

Cuadro 1: Modelos de Intervención para el Trabajo Social.

Modelos	Pioneros del Modelo	Aparición	Autores posteriores que han tratado el modelo
Modelo psicodinámico	Mary Richmond (1917, 1922, 1930), Annette Garrett (1940), Jessie Taft (1933) y Virginia P. Robinson (1930), Gordon Hamilton (1940)	Años 30	Strean, H. (1978), Yelloly, M.A. (1980), Goldstein, E. (1995), Brandell, J. (2004)
Trabajo Social funcional	Jessie Taft (1933) y Virginia p. Robinson (1930)	Años 30	R. Smalley (1967), S. Hofstein (1964), Lewis, H. (1966), Dore, M.M. (1990), Dunlap, K.M. (1996)
Trabajo Social Psicosocial	Mary Richmond (1917, 1922, 1930), Frank H. Hankins (1930), Gordon	Años 30-40	Florense Hollis (1966), H. Parad (1958), FJ. Turner (1978), Marie E. Woods (1990)

	Hamilton (1940)		
Modelo de resolución de problemas	Helen Harris Perlman (1957)	Años 50	D. Hollowitz, J. Haley (1976), T. Bunston (1985), W.J. Reid (1985), Ashford, J.B. y LeCroy, C.W(1991)
Modelo de modificación de la conducta	Edwin Thomas(1967)/Derek Jehu(1967)	Finales de los años 60	Thomlison, R. (1972), Fischer, J. y Gochros, H.L. (1975), Stuart, R. (1977), Thyer, B. (1987), Gambrill (1995), Sundel, M. y Sundel, S. (1993), Sheldon, B. (1995)
Modelo de intervención en crisis	Howard Parad (1965) /Selby, L.(1963)	Mediados de los años 60	L. Rapoport(1970), N. Golan(1978), K.O. Hagan, A.R.Roberts(2000), K.Kanel(2003)
Modelo centrado en la tarea	Wilham Reid/Ann Shyne (2963)	Mediados de los años 60	Garvin, C.D.(1974), Parihar, B. (1983), Epstein, L. (1988). Reid, W.J. (1992), Doel, M y Marsh, P(1993)
Modelo centrado en el cliente	Carl Rogers (1959, 1961)	Años 70	Keefe(1976), Barrett-Leonard, G.T.(1979), Carkhuff, R.R. y Berenson, B.G.(1977), Bov, A. y Pine, G.J.(1982)
Enfoque Gestáltico	Fritz Perls (1969)	Años 70	Polster, E. y Polster, M. (1973), Lammert, M. y Dolan, M. (1983), Potocky, M. (1993), Napoli, D. y Walk C. (1989), Blugerman, M. (1986), Reinoso y Calvo, L. (2005)
Trabajo Social existencial	David Weiss(1967), Kirk Bradford(1969)	Finales de los 60	Alan Klein (1970), Donald Krill(1978), Lantz, J. y Green, R. (1990), Neil Thomson (1992)
Análisis transaccional	Eric Berne(1961), Elizabeth Pitman (1983)	Años 80	Coburn, D.C. (1986), Cooper, M. y Turner, S.(1996)
Modelo critico-radical	Bailey, R. y Brackers, M. (1975)	Mediados de los años 70	Galper, J.(1980), Langan, M. y Lee, P.(1989), Simpkin, M. (1989), Fook (1993, 2002), Allan, J. (2003)

Modelo marxista de Trabajo Social	Corrigan, P. y Leonard, P (1978)	Años 70	Ferguson, I. y Lavalente, M.(1999), Mullally, B. (2003)
Trabajo Social Feminista	Bricker-Jenkins, M. y Hooyman, N.R. (1986), Van den Berg, N. /Cooper, L.B.(1986), Dominelli, L./Mc Leod, E.(1989), Hanmer, J. y Statham, D (1989)	Años 80	Worell, J. y Remer, P.(1992), Van den Berg/Cooper(1995), Orme (2000), Fawcett.B., Featherstone, B., Fook, J y Rossiter, A. (2000)
Enfoque problematizador	Paulo Freire	Años 70	Hernández (1990), Macías Gómez, E. y Lacayo de Macías, R.(1995)
Modelo de gestión de casos	Steinberg, R.M. y Carter, G.W(1983), Weil, M. y Karls, J.M.(1985), Roberts–De Gennaro, M.(1987)	Años 80	O’Conor, G.(1998), Moxley, D.(1989), Rose, S.M(1992), Rothman, J.(1992), Vourleikis, y Green(1992), Woodside, m. y McClam, T. (1998), Coulshed, V. (1998, 2000)
Modelo sistémico	Hearn, G. (1969), Goldstein, H. (1973). Pincus, A./Minahan, a. (1973)	Final de los años 60	Vickery, A. (1974), Olsen, M.R.(1978)
Modelo de intervención social sistémico	Pincus, A./Minahan, a. (1973)	Años 70	Burnham, J.(1986), Evans, D. y Kearney, J.(1996)
Modelo sistémico ecológico	Germain /Gitterman (1980)	Años 80	Siporin (1980), Jack, G. (1997), Coates, J.(2003), Matthies, A.L., Narhi, K y Ward, D. (2000)
Modelo Ecosistémico	UrieBronfenbrenner (1976, 1977 ^a , 1977 ^b , 1979, 1986, 1992, 1999)	Años 70	Lewin (1936), Wright (1954), Ibáñez (1987) Torrinco, Satín, Andrés Menéndez, & López (2002)

Fuente: El Modelo: nuevo referente teórico y metodológico de Trabajo Social(Barreto, Benavides, Garavito, & Gordillo, 2003)

Los modelos de intervención antes señalados darán una pauta para determinar qué modelo elegir al momento de realizar un estudio de caso, como ya se ha indicado anteriormente, para la presente propuesta se empleará el modelo de intervención Ecosistémico.

El Modelo Ecosistémico

Urie Bronfenbrenner publica su obra titulada “la ecología del desarrollo humano” (1987) donde expone su teoría ecológica, definiendo sus principales conceptos y generando sus hipótesis de investigación, previo a ello, había fraguado su modelo ecológico donde sus ideas principales fueron expuestas en distintos congresos de la asociación americana de psicología en los años 1974 y 1975. Bronfenbrenner 1987 entiende el desarrollo humano como: “cambios perdurables en el modo en que una persona percibe su ambiente y desarrolla con él”(pág. 1).

El modo de percibir y desarrollarse de cada persona es diferente dependiendo del ciclo vital en el cual la persona se encuentre; según Bronfenbrenner esto es Interacción de las personas con sus ambientes en un conjunto de redes sociales y las transacciones que se dan en ellas y del desarrollo humano comprende el estudio científico de la progresiva acomodación mutua entre un ser humano activo en desarrollo y las propiedades cambiantes de los entornos en los que vive.(Ramón, Sepúlveda, & Godoy, 2002)

El modelo Ecosistémico de Uribe Bronfenbrenner tiene como postulado básico “que los ambientes naturales son la principal fuente de influencia sobre la conducta humana”(Torrinco, Santín , Andrés, Menéndez, & López , 2002, pág. 46), de ahí la importancia de realizar intervenciones integrales que permitan conocer los diferentes sistemas en la cual, el trabajador se desenvuelve y cómo estos afectan positiva o negativamente la dinámica familiar y laboral.

El hombre interactúa con el ambiente a través de los diferentes sistemas, (Microsistema; Compuesto por las relaciones del individuo con otras personas que le

influyen en sus entornos más inmediatos. Mesosistema: Comprende las interacciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente. Exosistema: en este sistema incluye ambientes más amplios, en los cuales el sujeto en cuestión no es precisamente eficaz. Macrosistema: Son las pautas generales que definen y regulan la vida social), que influyen directamente en la conducta de este, de ahí que, el ambiente que rodea es un estímulo para que se genere diversas reacciones ya sean estas positivas o negativas. (Arrufat, y otros, 2013).

Según el “modelo ecológico del desempeño humano”, propuesto por Uribe Bronfenbrenner, cada persona es afectada de modo significativo por una serie de sistemas, en el cual, afecta en el comportamiento humano y en el desempeño laboral, así mismo, permite una comprensión de la compleja y permanente interacción de las personas con sus ambientes más o menos inmediatos, donde se integran la estructura y las dinámicas de las redes sociales y las transacciones de apoyo que se generan.(Maldonado, Pineda, Sáez , & Barra, 2012).

Sistemas del modelo ecosistémico

El modelo ecológico está integrado por una serie de ordenaciones ambientales dentro de las cuales se desenvuelven las personas, así mismo, para investigar acerca del desarrollo, es necesario tomar en consideración los distintos ambientes, ya que estos están interrelacionados y quien los hace interactuar es el propio sujeto, de ahí que, este modelo permite al Trabajador Social, interactuar directamente en cada en cada uno de los ambientes en las cuales se desarrolla el trabajador, al ser un modelo dinámico, permite una observación directa del problema. Para Bronfenbrenner (1976, 1977a, 1977b, 1979, 1992 y citado por Ramón, Sepúlveda & Godoy (2002) el modelo ecosistémico está compuesto por los siguientes sistemas:

Microsistema: corresponde al patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado en el que participa. Por ende, dentro de este sistema se ven los entornos más cercanos en los que el individuo participa y él es con el cual la persona crea mayor relación e interacción, Por ejemplo, en este caso sería la

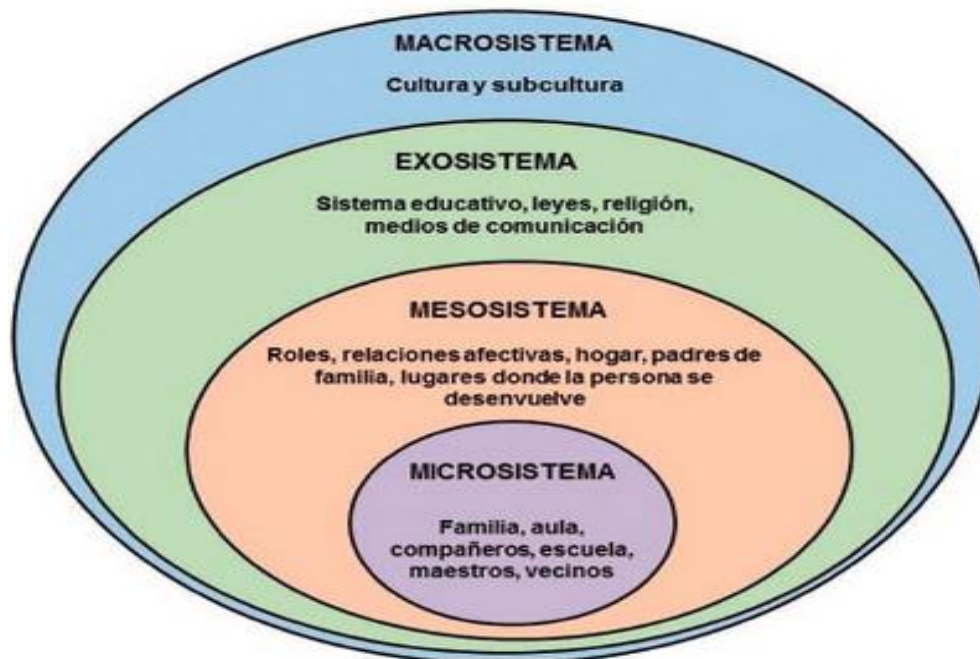
familia el cual es el entorno más cercano y la escuela que llegaría a ser uno de estos entornos el cual ayuda al crecimiento de la persona.(pág. 8).

Mesosistema: Según Bronfenbrenner (1979) “comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente (familia, trabajo y vida social). Es por tanto un sistema de microsistemas. Por ende, un ejemplo claro de este sistema es la interacción que realiza un miembro de la familia o la familia en si con el ámbito escolar del niño, en donde ambos se complementan para que exista un mejor desarrollo infantil.(pág. 8).

Exosistema: se refiere a los propios entornos (uno o más) en los que la persona en desarrollo no está incluida directamente, pero que a la vez afectan las decisiones o movimientos realizados en este sistema, como por ejemplo acá se pueden ver las reuniones de juntas de vecinos en donde, aunque la persona no participe si afectan en las decisiones, además de los consejos de curso etc.(pág. 8).

Macrosistema: se refiere a los marcos culturales o ideológicos los cuales principalmente afectan al niño además de a la vez influir en cada uno de los sistemas anteriores, estos pueden ser la cultura, los valores, y las actividades que realiza el individuo o los que se realizan dentro de la sociedad y que pueden influenciar en la persona ya sea de manera positiva o negativa.(págs. 8-9).

Gráfico 25: Sistemas del modelo ecosistémico



Elaborado por: Pilla L. (2017)

Fuente: Modelo Ecológico: Fundamentos y Teóricos de la Psicología Comunitaria (Sepúlveda, Henríquez, & Godoy, 2008).

El modelo Ecosistémico y el Trabajo Social

Como ya se ha señalado anteriormente, el modelo ecosistémico estudia a la persona desde los distintos sistemas o ambientes en la cual se desarrolla, esto permite tener un criterio más amplio de la dinámica familiar y laboral; desde el punto de vista de Mora & Fandiño (2012)“el Trabajo Social se ocupa de asuntos de las personas, relacionados con la interacción de estas con su medio ambiente físico, y social”(pág. 1).

De ahí que, este modelo de intervención, no solo permitirá al Trabajar Social conocer los diferentes sistemas en las cuales el trabajador se desarrolla, si no también, que la familia se involucre en las diferentes actividades que la EERSA., desarrolla, ante lo expuesto,Mora y Fandiño(2012), consideran que:

La familia es un ecosistema que evoluciona en un tiempo y en un espacio que a su vez van cambiando, Minuchen la define como un sistema sociocultural abierto, en transformación. Otro estudioso de la familia, Maurice Andolfi, la define como un sistema socio-cultural abierto en proceso de transformación, constituido por un conjunto de personas con vinculaciones consanguíneas, económicas, afectivas y de adopción, ligadas entre sí por reglas de comportamiento y funciones dinámicas, las que se encuentran en constante interacción y entre ellas y con el exterior.(pág. 2).

El modelo de intervención ecosistémico, estudia a cada integrante de la familia con un sistema integrado que está en constante interacción con otros sistemas, de ahí que, al existir complicaciones en uno de los miembros de la familia, afecta a todos los sistemas en las cuales el trabajador se desenvuelve, por lo tanto, el Trabajador Social al momento de realizar la intervención del caso, debe conocer cada uno de los sistemas que tienen relación con el trabajador; Mora & Fandiño, consideran que:

El Trabajo Social ve al individuo como un sistema, que a su vez es miembro de otros sistemas que tienen su propia dinámica, afectándose unos a otros. Desde ese punto de vista, encontramos que las causas y los efectos de los problemas sociales son complejos, no es común que sea una sola variable, la causante de un problema en el sistema cliente. (pág. 1).

De ahí que, este modelo de intervención será de gran importancia en el que hacer del Trabajo Social Laboral, ya que, al estudiar al trabajador desde los diferentes sistemas, permitirá plantear diferentes programas encaminados al mejoramiento del Clima Social Familiar, por un lado, y por otro, el clima Laboral de la empresa y por ende la productividad, es así que, Mora & Fandiño, determinan que:

La teoría general de sistemas y la ecología, nos brindan información acerca del sistema cliente, del ambiente y de la labor que debe efectuar el trabajador social. Los nuevos conceptos tienen una visualización más de redes sociales. Así pues, para el trabajador social que utiliza este enfoque, en el caso de la familia, lo más importante serán las relaciones entre sus miembros. (pág. 2).

6.7. Modelo Operativo.

Cuadro 2: Modelo Operativo.

FASES	ETAPAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS
Previa	Elaboración del Protocolo	Diseñar un protocolo y su respectivo procedimiento que permita la intervención para mejorar el Clima Social Familiar	Recolección de información.	Un protocolo y procedimiento al 100%.	Investigador	30 días	Económicos Materiales
			Estructuración del protocolo		Investigador	15 días	Tecnológico (computadora)
Inicial	Presentación y Socialización del Protocolo	Presentar el protocolo y su respectivo procedimiento a la Dirección de Relaciones Industriales de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.	Revisar y aprobar el protocolo y su procedimiento conjuntamente con la Directora de Relaciones Industriales y la Jefa de Talento Humano.	Protocolo y procedimiento revisado y aprobado al 100%	Directora de Relaciones Industriales, Jefa de Talento Humano e Investigador	5 días	Materiales y Tecnológicos
		Socializar el protocolo y procedimiento a todo el personal de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.	Difundir el protocolo y procedimiento mediante correo institucional y carteleras	Protocolo y procedimiento difundido al 100%	Investigador	8 días	Económicos Tecnológico y Materiales

Cuadro 3: Modelo Operativo.

FASES	ETAPAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSO
Operativa	Implementación del Protocolo	Ejecutar los procesos establecidos en el protocolo.	Realizar una reunión con el equipo interdisciplinario	Reunión con el equipo interdisciplinario al 100%	Investigador.	15 días	Materiales y Tecnológicos
			Iniciar la aplicación del procedimiento.	Aplicación del protocolo al 100%	Investigador, equipo Interdisciplinario y personal de la EERSA.	1 año	Económicos, Materiales y Tecnológicos
Seguimiento y evaluación	Monitoreo y evaluación de resultados	Evaluar el impacto de la aplicación del protocolo antes durante y después de la aplicación	Análisis y presentación de informes	Realizar evaluaciones cuatrimestrales al 100%	Investigador y Directora de Relaciones Industriales	Indefinido, permanente y continuo	Económicos, Materiales y Tecnológicos

Elaborado por:Pilla L. (2017)

6.8. Administración de la Propuesta

En la actualidad, la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., viene realizando varios proyectos encaminados a mejorar el servicio eléctrico, repotenciación y ampliación del servicio eléctrico, control de impacto ambiental, Responsabilidad Social entre otras, contribuyendo al desarrollo económico de la Provincia, por otro lado, a nivel interno, viene trabajando a través de la Dirección de Relaciones Industriales y la Subdirección Seguridad, Higiene y de Relacionamiento con la Comunidad, en programas encaminados a la Seguridad, Salud y el Bienestar de los servidores de la EERSA.

Una vez concluida con la fase de previa e inicial, la presente propuesta será remitido a la Gerencia, para su respectiva aprobación y autorización de la implementación del mismo; la presente propuesta, se regirá bajo los lineamiento de la Dirección de Relaciones Industriales y pasara al área de Trabajo Social, quien será la responsable de la organización del equipo interdisciplinario y de la administración, ejecución y evaluación de la propuesta, así mismo deberá informar a la Dirección de Relaciones Industriales sobre el avance y los resultados obtenidos.

Con lo que respecta al presupuesto, una vez autorizado la propuesta por parte de la Gerencia, el área de Trabajo Social, deberá solicitar la correspondiente certificación presupuestaria a la Dirección Financiera de la EERSA., y elaborar las especificaciones técnicas de los materiales de oficina, a fin de ser adquiridos por el departamento de Compras Públicas; en lo concerniente a los gastos relacionados a las reuniones en las diferente agencias que están ubicados en los diferente cantones de la provincia, se deberá tramitar por medio del área de Fondos Rotativos.

Cuadro 4: Presupuesto Referencial

Fase	Rubro	Cantidad	Valor Unitario Total	Subtotal
				USD\$
Previa	Materiales de Escrito	30	\$ 1,70	\$ 17,00
	Movilización	30	\$ 6,00	\$ 180,00
	Copias	547	\$ 0,40	\$ 109,40
	Total Fase Previa			\$ 306,40
Inicial	Movilización	50	\$ 34,60	\$ 222,80
	Total Fase Inicial			\$ 222,80
Operativa	Reuniones de trabajo	14	\$ 150,00	\$ 700,00
	Total Fase Operativa			\$ 700,00
Seguimiento y Evaluación	Diseño de instrumentos y formatos	174	\$ 1,50	\$ 87,00
	Total Fase Seguimiento y evaluación			\$ 87,00
Subtotal, USD \$				\$ 1.316,20
+10% Imprevistos, USD \$				131,62
Subtotal, USD \$				\$ 1.447,82
IVA 14%				\$ 202,69
Total, USD \$				\$ 1.650,51

Elaborado por: Pilla L. (2017)

6.9. Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta.

Cuadro 5: Evaluación de la Propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿A quiénes evaluar?	A todo el personal de la EERSA.
	Familias de los servidores y trabajadores de la EERSA.
¿Por qué evaluar?	Porque es preciso conocer el número de servidores que han participado del plan de intervención, y si los trabajadores se encuentran satisfecho de la intervención realizada.
¿Para qué evaluar?	Para saber cómo se ha avanzado en cada estrategia del modelo de intervención.
	Para conocer el criterio de los actores sociales
¿Qué evaluar?	Objetivos cumplidos
	Actividades propuestas
	Las metas establecidas
	Los plazos o tiempos y
	El presupuesto
¿Quién evalúa?	Personal que labora en la EERSA.
	Directora de Relacione Industriales
	El investigador
¿Cuándo evaluar?	Cuatrimstralmente
¿Con qué evaluar?	Computadora
	Material de Escritorio
	Instructores o capacitadores

Elaborado por: Pilla L. (2017)



EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A
DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

**PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL
MODELO DE INTERVENCIÓN ECOSISTÉMICO**


JULIO, 2017

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN ECOSISTÉMICO

INTRODUCCIÓN


El protocolo de Intervención para la aplicación de Modelo de Intervención Ecosistémico de Bronfenbrenner (1976) surge ante la necesidad de realizar abordajes integrales, es decir, que abarquen no solo al trabajador sino también a al entorno en la cual desarrolla el trabajador, y, al ser la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., una empresa de alto riesgo, amerita este tipo de protocolos.


El protocolo contiene una serie de procedimientos, cada de una de ellos cuenta con formato de control de documentos, los mismos que se detalla:


Cód.:		Versión:
Fecha:	1. Nombre del Procedimiento	Página:
<ol style="list-style-type: none"> 1 OBJETIVO: 2 ALCANCE 3 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES 4 POLÍTICAS 5 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO 6 ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO 7 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 8 SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO 9 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 10 IDENTIFICACIÓN CONTROL 11 REGISTROS Y FORMULARIOS 		
Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:


OBJETIVO DEL PROTOCOLO.


Contribuir con una herramienta útil y de referencia para los demás departamentos de Trabajo Social de las empresas distribuidoras de Energía Eléctrica a nivel Nacional.

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	1.Procedimiento para la aplicación del Modelo Ecosistémico	Página: 1 de 8
<p>1. OBJETIVO. -Establecer los lineamientos para la intervención del Trabajador Social, mediante el empleo de técnicas e instrumentos que permitan identificar los problemas que se generan en los sistemas en las cuales el servidor se relaciona.</p> <p>2. ALCANCE. - El presente procedimiento es de aplicación para todos los posibles casos que se identifiquen en los centros de trabajo del área de concesión de la EERSA. Inicia con la notificación del posible caso y finaliza con el archivo del caso.</p> <p>3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.</p> <p>Técnicas del Trabajo Social: Es un conjunto de procedimientos que se realizan para obtener un resultado determinado, (observación y entrevista) a través del cual el Trabajador Social puede recopilar la información necesaria que le ayudará a solucionar casos.(Salazar G. , 2013)</p> <p>Instrumentos del Trabajo Social: son los medios que sirven de punto de apoyo a los medios de observación, es decir, toda aquella tecnología que de una u otra forma ayuda a registrar y captar lo observado (Visita Domiciliaria, Familiograma)(Cerde, 1991).</p> <p>Diagnostico Social: Es el intento de hacer una definición, lo más exacta posible, de la situación y personalidad de un ser humano con alguna necesidad social, de su situación y personalidad herramienta de Comunicación y es un instrumento para fundamentar la toma de decisiones. (Ander-Egg, Diccionario del Trabajo Social, 2015).</p> <p>Plan Social: Es el proceso de intervención que lleva implícito a su vez los procesos de información, asesoramiento y orientación, apoyo, evaluación, derivación.(Richmond, 1917).</p> <p>Informe Social: Es una, coordinación y finalmente un proceso educativo para el cambio.(Fernández & Ponce, 2006).</p>		

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	1.Procedimiento para la aplicación del Modelo Ecosistémico	Página: 2 de 8
<p>Visita Domiciliaria: Es una técnica que es aplicada en el domicilio del cliente o sujeto de intervención. A través de una entrevista y observación, todo ello con el fin de realizar un diagnóstico e intervención (Casallas, Condia, Medina, Torres, & Uribe, 2007).</p> <p>Intervenciones Ecosistémicas: Es un conjunto de elementos en interacción dinámica en el que el estado de cada elemento está determinado por el estado de cada uno de los demás que lo configuran (Botella & Vilaregut, 2003).</p> <p>Orden de referencia: El conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios. (Subsecretaría de Redes Asistenciales, 2016).</p> <p>Archivo de Caso: Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.(Gavilán, 2009)</p> <p>4. POLÍTICAS</p> <p>Para la aplicación del siguiente procedimiento se considera la siguiente normativa:</p> <p>NORMATIVA EXTERNA Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Código del Trabajo.</p>		

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001																								
Fecha: 20/07/2017	1.Procedimiento para la aplicación del Modelo Ecosistémico	Página: 3 de 8																								
<p>Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Año 1986</p> <p>Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Resolución CD. 513. Año 2016</p> <p>NORMATIVA INTERNA</p> <p>Reglamento Interno de Seguridad Industrial y Salud del Trabajo. EERSA - Año 2016.</p> <p>5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Trabajo Social / Médico Ocupacional /Recursos Humanos.</p> <p>6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Notificación del posible caso social.</p> <p>7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</p>																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">No. Actividad</th> <th style="width: 25%;">Responsable</th> <th style="width: 60%;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Servidor/Familia</td> <td>Notificar los posibles casos a Trabajo Social ya sea de forma directa o indirecta.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Trabajo Social</td> <td>Receptar el caso y programar una cita</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td>Investigar el caso y recopilar la información relacionado al trabajador y la familia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td></td> <td>Aplicar Técnicas de Trabajo Social al trabajador, a fin de determinar las posibles causas que originaron el problema.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td></td> <td>Realizar el diagnostico mediante el informe social de inicio de caso, para determinar las necesidades o problemas que afectan al trabajador</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>La investigación del posible caso social y la recomendación emitida en el informe social de inicio de caso, determinaran que: Si amerita la intervención integral, aplicar y elaborar la actividad N° 6, de lo contrario continuar a la actividad N°18. C1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td></td> <td>Realizar el Plan Social, para dar inicio a la intervención Ecosistémica. Aplicar el procedimiento de localización de familiares.</td> </tr> </tbody> </table>	No. Actividad	Responsable	Descripción	1	Servidor/Familia	Notificar los posibles casos a Trabajo Social ya sea de forma directa o indirecta.	2	Trabajo Social	Receptar el caso y programar una cita	3		Investigar el caso y recopilar la información relacionado al trabajador y la familia	4		Aplicar Técnicas de Trabajo Social al trabajador, a fin de determinar las posibles causas que originaron el problema.	5		Realizar el diagnostico mediante el informe social de inicio de caso, para determinar las necesidades o problemas que afectan al trabajador			La investigación del posible caso social y la recomendación emitida en el informe social de inicio de caso, determinaran que: Si amerita la intervención integral, aplicar y elaborar la actividad N° 6, de lo contrario continuar a la actividad N°18. C1	6		Realizar el Plan Social, para dar inicio a la intervención Ecosistémica. Aplicar el procedimiento de localización de familiares.		
No. Actividad	Responsable	Descripción																								
1	Servidor/Familia	Notificar los posibles casos a Trabajo Social ya sea de forma directa o indirecta.																								
2	Trabajo Social	Receptar el caso y programar una cita																								
3		Investigar el caso y recopilar la información relacionado al trabajador y la familia																								
4		Aplicar Técnicas de Trabajo Social al trabajador, a fin de determinar las posibles causas que originaron el problema.																								
5		Realizar el diagnostico mediante el informe social de inicio de caso, para determinar las necesidades o problemas que afectan al trabajador																								
		La investigación del posible caso social y la recomendación emitida en el informe social de inicio de caso, determinaran que: Si amerita la intervención integral, aplicar y elaborar la actividad N° 6, de lo contrario continuar a la actividad N°18. C1																								
6		Realizar el Plan Social, para dar inicio a la intervención Ecosistémica. Aplicar el procedimiento de localización de familiares.																								

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	1.Procedimiento para la aplicación del Modelo Ecosistémico	Página: 4 de 8
7		Investigar el entorno del trabajador, a fin de tener información que permita tener una idea más clara de la problemática
8		Realizar una visita domiciliaria, a fin de conocer la dinámica familiar.
9		Realizar Intervenciones Ecosistémicas. Aplicar el procedimiento para intervenciones Ecosistémicas.
10		Realizar el seguimiento hasta la conclusión del caso por tres meses. Aplicar el procedimiento para seguimiento de casos sociales
		Si procede, informar a la Dirección de Relaciones Industriales mediante el informe social de cierre de caso, y aplicar la actividad N°. 19, caso contrario continuar con la actividad N°11.C2
11		Solicitar al Dispensario Médico de la EERSA, la orden de referencia para valoración médica de especialidad.
12	Dispensario Médico	Emitir y enviar al departamento de Trabajo Social la orden de referencia debidamente sumillada, para el trámite en el IESS
13	Trabajo Social	Tramitar el pedido en el IESS, a fin de que el trabajador sea valorado por el medico de especialidad.
14		Comunicar al trabajador sobre la cita médica en el Hospital del IESS.
15	Servidor	Recibir el comunicado de la cita médica y acudir a la misma en compañía del Trabajador/a Social.
16	Trabajo Social	Acompaña al servidor a la cita médica
17	Trabajo Social/Médico Ocupacional	Realizar el análisis de caso conjuntamente con el Médico Ocupacional Del análisis del caso se determinará que: Sila valoración médica no fue favorable, regresar y continuar con la actividad N°10. Si la valoración fue favorable aplicar y elaborar la actividad N° 18.C3
18		Informar a la Dirección de Relaciones Industriales mediante el informe social de cierre de caso social.
19		Archivar el caso social.

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	1.Procedimiento para la aplicación del Modelo Ecosistémico	Página: 5 de 8
<p>8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Presentar el Informe Social de Inicio de caso.</p> <p>Presentar la orden de referencia para valoración médica de especialidad.</p> <p>Presentar el comunicado de cita médica.</p> <p>Presentar Informe de cierre de caso.</p> <p>9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO</p>		

Cód.: DRI-TS-001

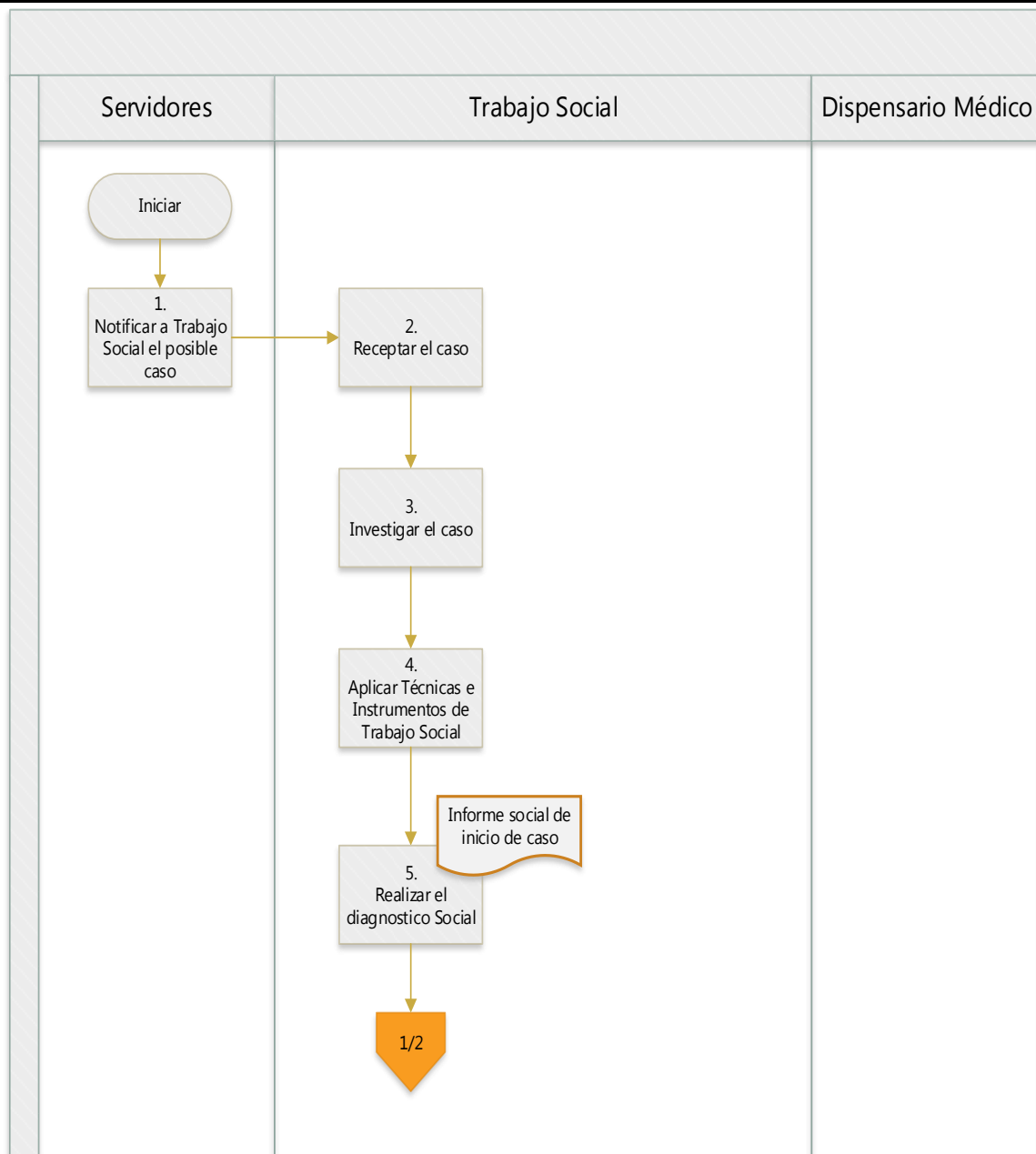


Versión: 001

Fecha: 20/07/2017

1.Procedimiento para la aplicación del Modelo Ecosistémico

Página: 6 de 8



Cód.: DRI-TS-001

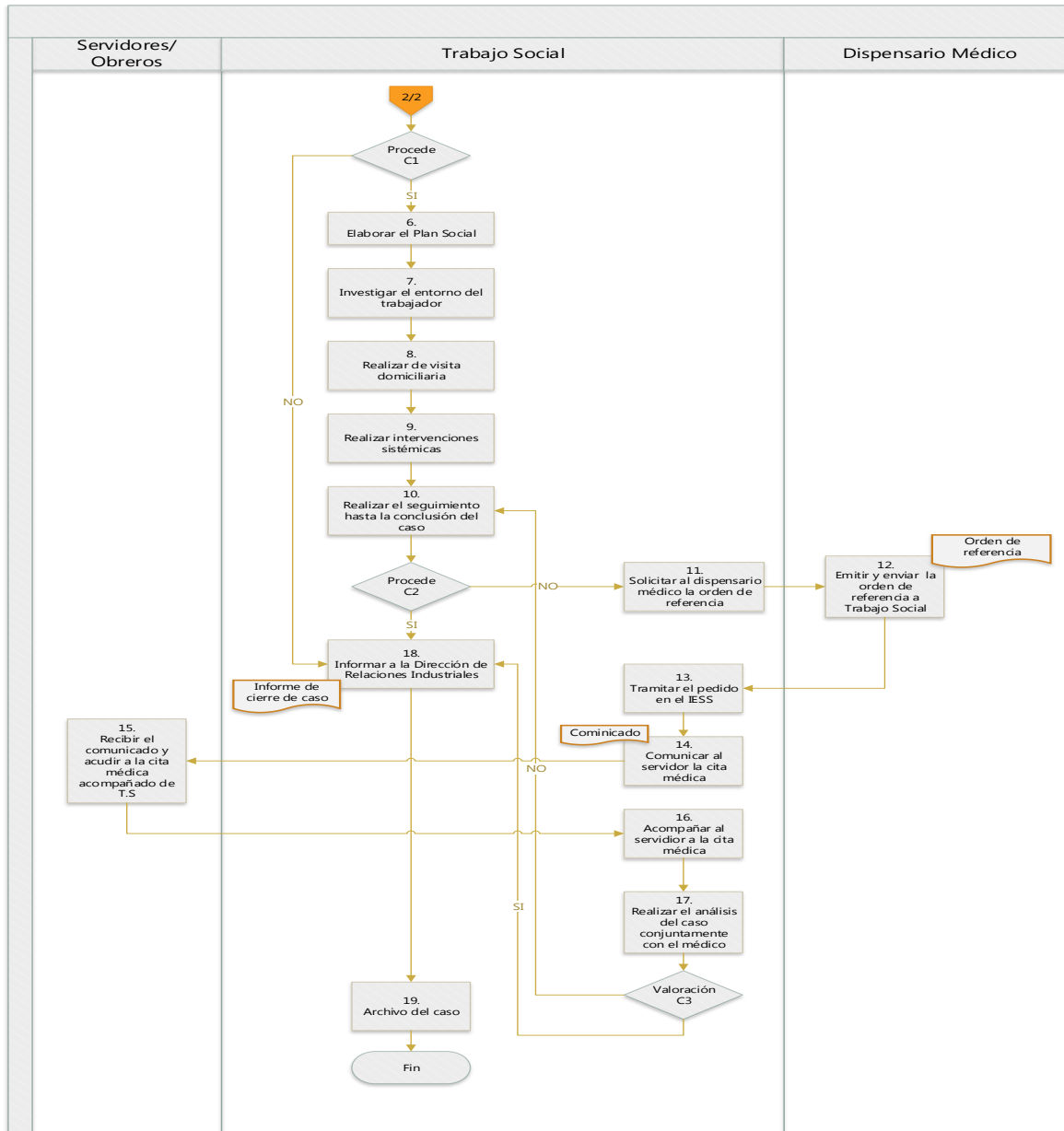



Versión: 001


Fecha: 20/07/2017

1.Procedimiento para la aplicación del Modelo Ecosistémico

Página: 7 de 8



Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	1.Procedimiento para la aplicación del Modelo Ecosistémico	Página: 8 de 8
<p>10. IDENTIFICACIÓN CONTROL</p> <p>C1. Trabajador Social: Determinar si el caso se archiva o necesita valoración de especialidad.</p> <p>C2. Trabajo Social: Determinar si el caso se cierra o continua con el seguimiento del caso.</p> <p>C3. Trabajo Social: Determinará si la valoración médica no fue favorable o no.</p> <p>11. REGISTROS Y FORMULARIOS</p> <p>Informe Social de Inicio de caso.</p> <p>Orden de referencia para valoración médica de especialidad.</p> <p>Comunicado de cita médica.</p> <p>Informe de cierre de caso.</p>		

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	2.Procedimiento para Localización de Familiares	Página: 1 de 5
<p>1. OBJETIVO. -Establecer los lineamientos para la localización de familiares por parte del Trabajador/a Social, a fin de concretar citas o coordinar visitas domiciliarias.</p> <p>2. ALCANCE. - El presente procedimiento es de aplicación para todos los casos que ameriten la localización de familiares. Inicia con la localización de familiares y finaliza con el archivo del caso.</p> <p>3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.</p> <p>Visita Domiciliaria: Es una técnica que es aplicada en el domicilio del cliente o sujeto de intervención. A través de una entrevista y observación, todo ello con el fin de realizar un diagnóstico e intervención (Casallas, Condia, Medina, Torres, & Uribe, 2007).</p> <p>Base de datos: Método para almacenamiento de información de manera digital.(Camps, y otros, 2005)</p> <p>Informe de Caso Social: Es una herramienta de Comunicación y es un instrumento para fundamentar la toma de decisiones. (Ander-Egg, Diccionario del Trabajo Social, 2015).</p> <p>Archivo de Caso: Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.(Gavilán, 2009)</p> <p>4. POLÍTICAS</p> <p>Para la aplicación del siguiente procedimiento se considera la siguiente normativa:</p>		

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001																											
Fecha: 20/07/2017	2.Procedimiento para Localización de Familiares	Página: 2 de 5																											
<p>NORMATIVA EXTERNA Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Año 1986. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Resolución CD. 513. Año 2016</p> <p>NORMATIVA INTERNA Reglamento Interno de Seguridad Industrial y Salud del Trabajo. EERSA - Año 2016.</p> <p>5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO Trabajo Social</p> <p>6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO Localización de familiares.</p> <p>7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.</p>																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="196 1188 358 1262">No. Actividad</th> <th data-bbox="358 1188 664 1262">Responsable</th> <th data-bbox="664 1188 1377 1262">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="196 1262 358 1297">1</td> <td data-bbox="358 1262 664 1297">Trabajo Social</td> <td data-bbox="664 1262 1377 1297">Realizar la localización de familiares</td> </tr> <tr> <td data-bbox="196 1297 358 1371">2</td> <td data-bbox="358 1297 664 1371"></td> <td data-bbox="664 1297 1377 1371">Revisar la base de datos de Trabajo Social y de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="196 1371 358 1444">3</td> <td data-bbox="358 1371 664 1444"></td> <td data-bbox="664 1371 1377 1444">Realizar llamada telefónica para contactar a la familia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="196 1444 358 1598"></td> <td data-bbox="358 1444 664 1598"></td> <td data-bbox="664 1444 1377 1598">Si en la realización de la llamada para contactar a familia se determina que: Si contestó la llamada, aplicar la actividad N° 4, de lo contrario regresar a la actividad N°1. C1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="196 1598 358 1671">4</td> <td data-bbox="358 1598 664 1671"></td> <td data-bbox="664 1598 1377 1671">Contactar a la familia y solicitar acudir a Trabajo Social</td> </tr> <tr> <td data-bbox="196 1671 358 1707">5</td> <td data-bbox="358 1671 664 1707"></td> <td data-bbox="664 1671 1377 1707">Recibir la respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="196 1707 358 1787"></td> <td data-bbox="358 1707 664 1787"></td> <td data-bbox="664 1707 1377 1787">Si la respuesta es positiva, aplicar la actividad N°. 6, de lo contrario pasar a la actividad N°.7.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="196 1787 358 1854">6</td> <td data-bbox="358 1787 664 1854"></td> <td data-bbox="664 1787 1377 1854">Concretar fecha y hora que la familia debe acudir a Trabajo Social</td> </tr> </tbody> </table>	No. Actividad	Responsable	Descripción	1	Trabajo Social	Realizar la localización de familiares	2		Revisar la base de datos de Trabajo Social y de Recursos Humanos	3		Realizar llamada telefónica para contactar a la familia			Si en la realización de la llamada para contactar a familia se determina que: Si contestó la llamada, aplicar la actividad N° 4, de lo contrario regresar a la actividad N°1. C1	4		Contactar a la familia y solicitar acudir a Trabajo Social	5		Recibir la respuesta			Si la respuesta es positiva, aplicar la actividad N°. 6, de lo contrario pasar a la actividad N°.7.	6		Concretar fecha y hora que la familia debe acudir a Trabajo Social		
No. Actividad	Responsable	Descripción																											
1	Trabajo Social	Realizar la localización de familiares																											
2		Revisar la base de datos de Trabajo Social y de Recursos Humanos																											
3		Realizar llamada telefónica para contactar a la familia																											
		Si en la realización de la llamada para contactar a familia se determina que: Si contestó la llamada, aplicar la actividad N° 4, de lo contrario regresar a la actividad N°1. C1																											
4		Contactar a la familia y solicitar acudir a Trabajo Social																											
5		Recibir la respuesta																											
		Si la respuesta es positiva, aplicar la actividad N°. 6, de lo contrario pasar a la actividad N°.7.																											
6		Concretar fecha y hora que la familia debe acudir a Trabajo Social																											

Cód.: DRI-TS-001



Versión: 001

Fecha: 20/07/2017

2.Procedimiento para Localización de Familiares

Página: 3 de 5

No. Actividad	Responsable	Descripción
7		Realizar informe de cierre de caso y comunicar a la Dirección de Relaciones Industriales.
8	DRI	Recibir el informe de cierre de caso y solicitar a Trabajo Social el archivo del informe
9	Trabajo Social	Archivo del caso

8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Presentar el Informe Social de Inicio de caso.
- Presentar Informe de cierre de caso.

9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

Cód.: DRI-TS-001

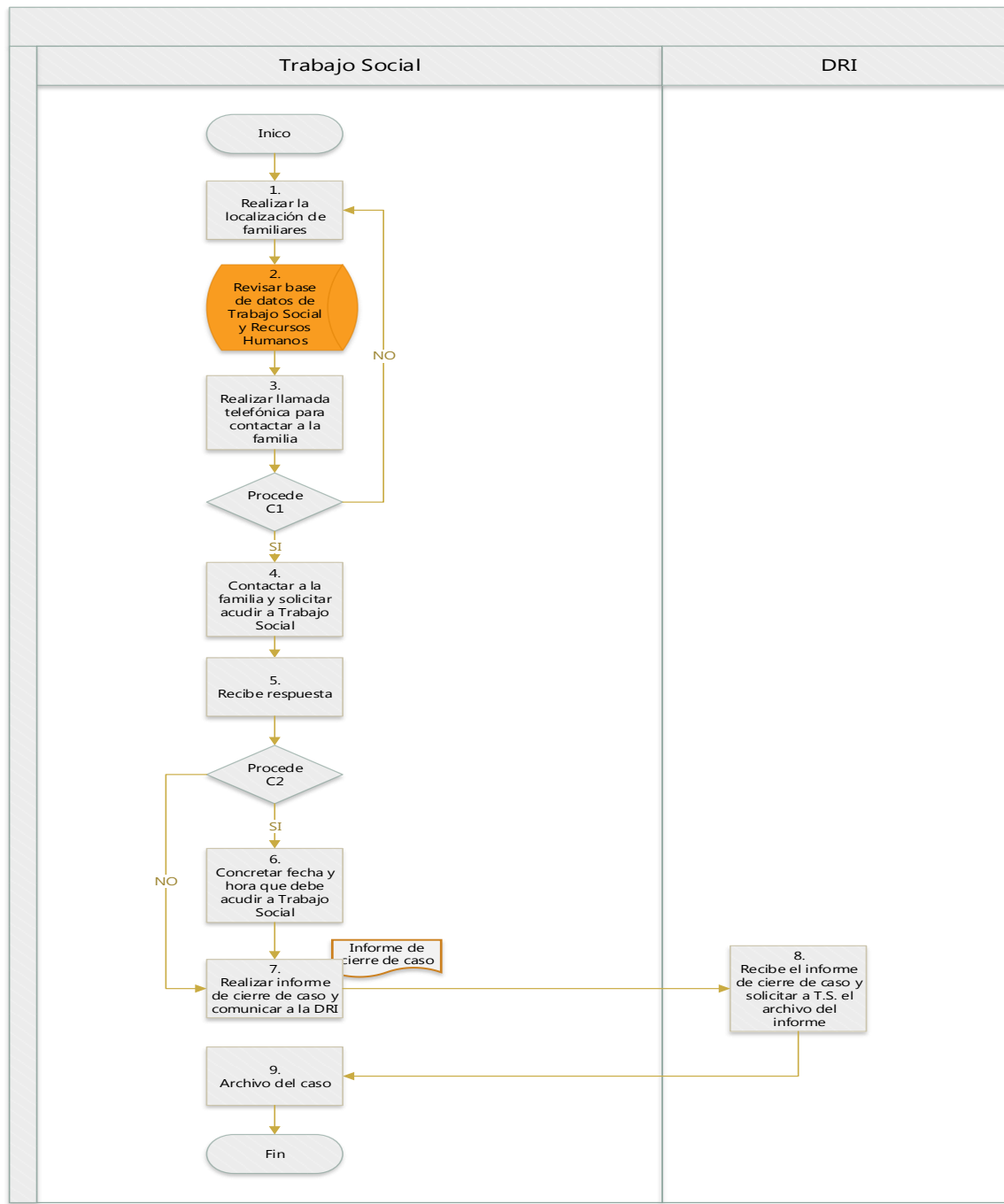



Versión: 001


Fecha: 20/07/2017


2.Procedimiento para Localización de Familiares

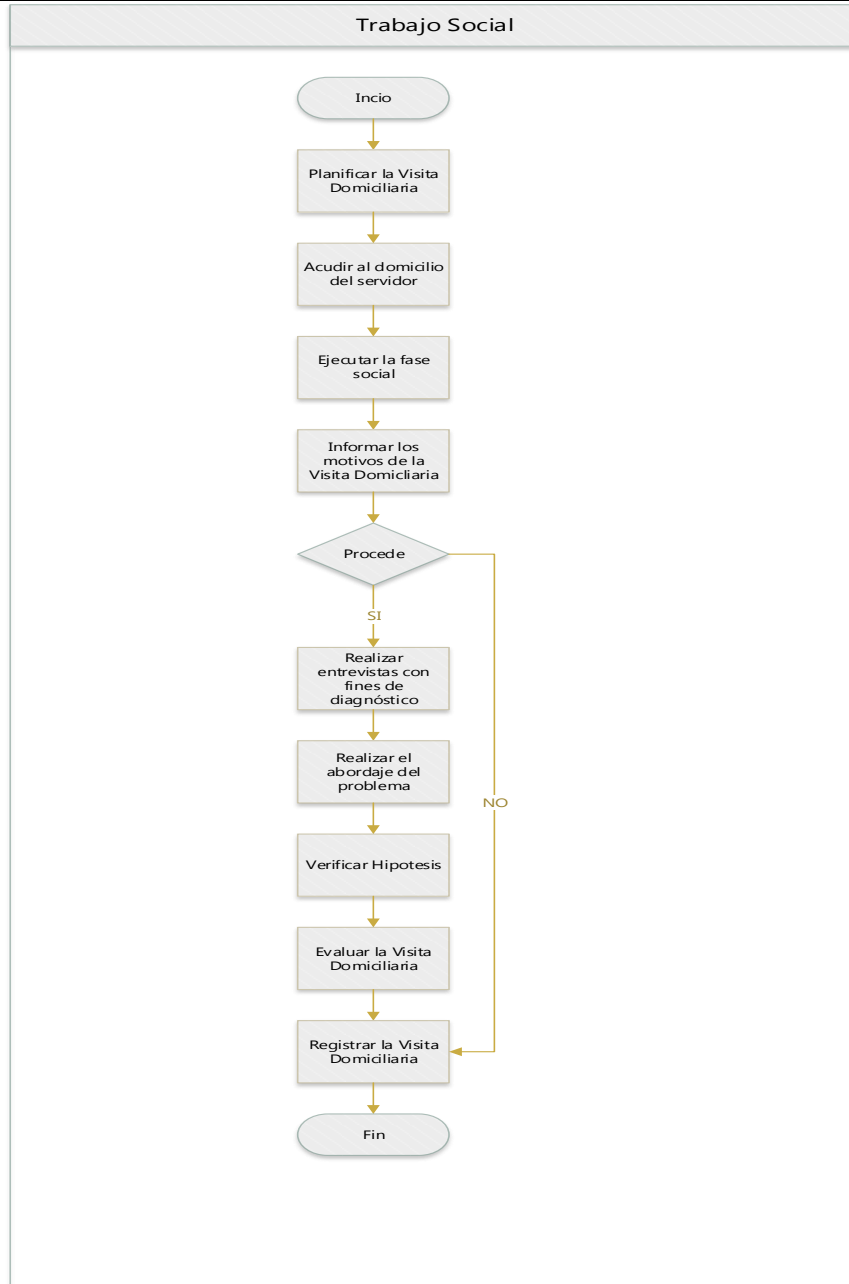
Página: 4 de 5





Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	2.Procedimiento para Localización de Familiares	Página: 5 de 5
<p>10. IDENTIFICACIÓN CONTROL</p> <p>C1. Trabajador Social: Determinar si los datos entregados por el servidor son correctos y contactar a la familia.</p> <p>C2. Trabajo Social: Concretar hora y fecha para que la familia acuda.</p> <p>12. REGISTROS Y FORMULARIOS</p> <p>Informe Social de Inicio de caso.</p> <p>Informe de cierre de caso.</p>		


Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	3.Procedimiento para Visitas Domiciliarias	Página: 1 de 4
<p>1. OBJETIVO. -Establecer los lineamientos para la realización de la Visita Domiciliaria por parte del Trabajador/a Social.</p> <p>2. ALCANCE. - El presente procedimiento es de aplicación para todos los casos que ameriten la localización de familiares. Inicia con la localización de familiares y finaliza con el archivo del caso.</p> <p>3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.</p> <p>Visita Domiciliaria: Es una técnica que es aplicada en el domicilio del cliente o sujeto de intervención. A través de una entrevista y observación, todo ello con el fin de realizar un diagnóstico e intervención (Casallas, Condia, Medina, Torres, & Uribe, 2007).</p> <p>Diagnóstico: Consiste en el levantamiento de las condiciones ambientales, culturales, o psicosociales que puedan estar causando un problema.(Martínez, Escobar , Navarro , Bazzano, & Allende, 2012)</p> <p>Evaluación de la Visita Domiciliaria: Es un proceso que trata de comparar lo realizado con lo planificado, introduciendo las medidas correctas necesarias.(Junta de Extremadura- Consejería de Sanidad y Consumo, 2004)</p> <p>Registro: Es un instrumento que permite conocer lo que se hace y cómo se hace en una situación.(Programa MECE-Media, 1998)</p> <p>4. POLÍTICAS</p> <p>Para la aplicación del siguiente procedimiento se considera la siguiente normativa:</p> <p>NORMATIVA EXTERNA Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Año 1986. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Resolución CD. 513. Año 2016</p> <p>NORMATIVA INTERNA Reglamento Interno de Seguridad Industrial y Salud del Trabajo. EERSA - Año 2016.</p>		

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	3.Procedimiento para Visitas Domiciliarias	Página: 2 de 4
<p>5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Trabajo Social</p>		
<p>6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Planificar la Visita Domiciliaria.</p>		
<p>7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.</p>		
No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Trabajo Social	Planificar la Visita Domiciliaria (Dirección, hora y fecha de la entrevista, elaborar hipótesis previa)
2		Acudir al domicilio del servidor (presentarse y personalizar el contacto)
3		Ejecutar la fase social (Observar, mostrar interés, lograr contacto con otros miembros de la familia)
4		Informar los motivos de la Visita Domiciliaria (breve resumen del porqué de la visita), para lo cual se empleará el consentimiento informado.
		Si los familiares aceptan continuar con la Visita Domiciliaria, continuar con la actividad N°. 6, de lo contrario pasar a la actividad N°. 9.
5		Realizar entrevista con fines de diagnóstico
6		Realizar el abordaje del problema (ayudar a clasificar la situación, dar importancia a las aportaciones realizadas)
7		Verificar la Hipótesis (contrastar con la hipótesis previa)
8		Evaluar la Visita Domiciliaria (continuar o modificar la planificación)
9		Registrar la Visita Domiciliaria (situación observada, puntos importantes a tener en consideración, fecha de la próxima visita)



Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	3.Procedimiento para Visitas Domiciliarias	Página: 4 de 4
<p>10. IDENTIFICACIÓN CONTROL</p> <p>C1. Trabajador Social: Realizar una breve explicación del motivo de la Visita Domiciliaria, con la finalidad de que el familiar del servidor acepte la realización de la visita.</p> <p>13. REGISTROS Y FORMULARIOS</p> <p>Consentimiento Informado Registro de Visita Domiciliaria.</p>		

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	4.Procedimiento para Intervenciones Ecosistémicas	Página: 1 de 5
<p>1. OBJETIVO. -Establecer los lineamientos para las intervenciones Ecosistémicas, que se realicen a los servidores de la EERSA., y su familia.</p> <p>2. ALCANCE. - El presente procedimiento es de aplicación para todos los casos que ameriten la realización de intervenciones integrales. Inicia con la notificación de la realización de la intervención ecosistémica y finaliza con el archivo del caso.</p> <p>3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.</p> <p>Intervenciones Ecosistémicas: Es un conjunto de elementos en interacción dinámica en el que el estado de cada elemento está determinado por el estado de cada uno de los demás que lo configuran (Botella & Vilaregut, 2003).</p> <p>Consentimiento informado: Es un documento informativo en donde se invita a las personas a participar en una investigación. El aceptar y firmar los lineamientos que establece el consentimiento informado autoriza a una persona a participar en un estudio, así como también permite que la información recolectada durante dicho estudio, pueda ser utilizada por el o los investigadores del proyecto en la elaboración de análisis y comunicación de esos resultados.(Ávila, 2013).</p> <p>Visita Domiciliaria: Es una técnica que es aplicada en el domicilio del cliente o sujeto de intervención. A través de una entrevista y observación, todo ello con el fin de realizar un diagnóstico e intervención (Casallas, Condia, Medina, Torres, & Uribe, 2007).</p> <p>Archivo de Caso: Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todos servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad.(Gavilán, 2009)</p>		

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	4.Procedimiento para Intervenciones Ecosistémicas	Página: 2 de 5
<p>1. POLÍTICAS</p> <p>Para la aplicación del siguiente procedimiento se considera la siguiente normativa:</p> <p>NORMATIVA EXTERNA Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Año 1986. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Resolución CD. 513. Año 2016</p> <p>NORMATIVA INTERNA Reglamento Interno de Seguridad Industrial y Salud del Trabajo. EERSA - Año 2016.</p> <p>2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO Trabajo Social</p> <p>3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO Localización de familiares.</p> <p>8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.</p>		
No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Trabajo Social	Recibir la notificación para realizar intervenciones ecosistémicas
2		Determinar la Intervención en base a la entrevista
3		Contactar al servidor o familia y concreta una cita
4		Recibir al servidor o familia y proponer la realización de intervenciones ecosistémicas
		Si el servidor y la familia aceptan, aplicar la actividad N°. 5, de lo contrario comunicar a la Dirección de Relaciones Industriales y aplicar la actividad N°.12.
5		Realizar entrevistas al servidor o familia.

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	4.Procedimiento para Intervenciones Ecosistémicas	Página: 3 de 5

No. Actividad	Responsable	Descripción
6		Observar el interés y predisposición del servidor y su familia de participar
		Si observa predisposición del servidor y la familia, aplicar la actividad N°. 7, de lo contrario comunicar a la Dirección de Relaciones Industriales y aplicar la actividad N°.12.
7		Realizar el seguimiento hasta la conclusión de la intervención sistémica e informar los resultados.
8		Realizar Visitas Domiciliarias.
9		Informar a la DRI los resultados de la intervención sistémica, mediante el informe de cierre de caso.
10	DRI	Recibe el informe de cierre de caso
11		Solicita a Trabajo Social archivo del informe
12	Trabajo Social	Archivo del caso

10. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Presentar el Informe Social de Inicio de caso.
- Presentar Informe de cierre de caso.

11.FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

Cód.: DRI-TS-001

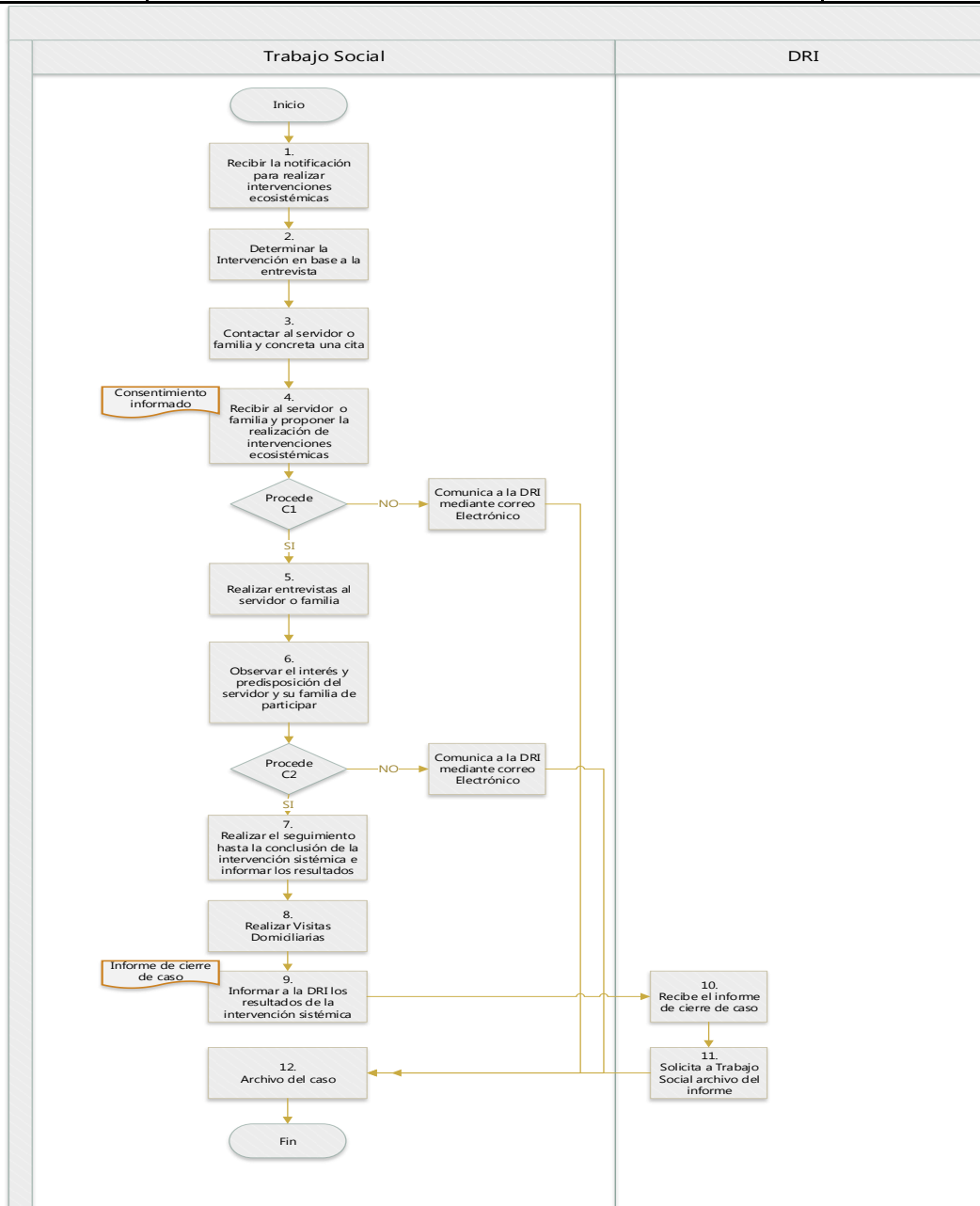



Versión: 001


Fecha: 20/07/2017


4.Procedimiento para Intervenciones Ecosistémicas


Página: 4 de 5

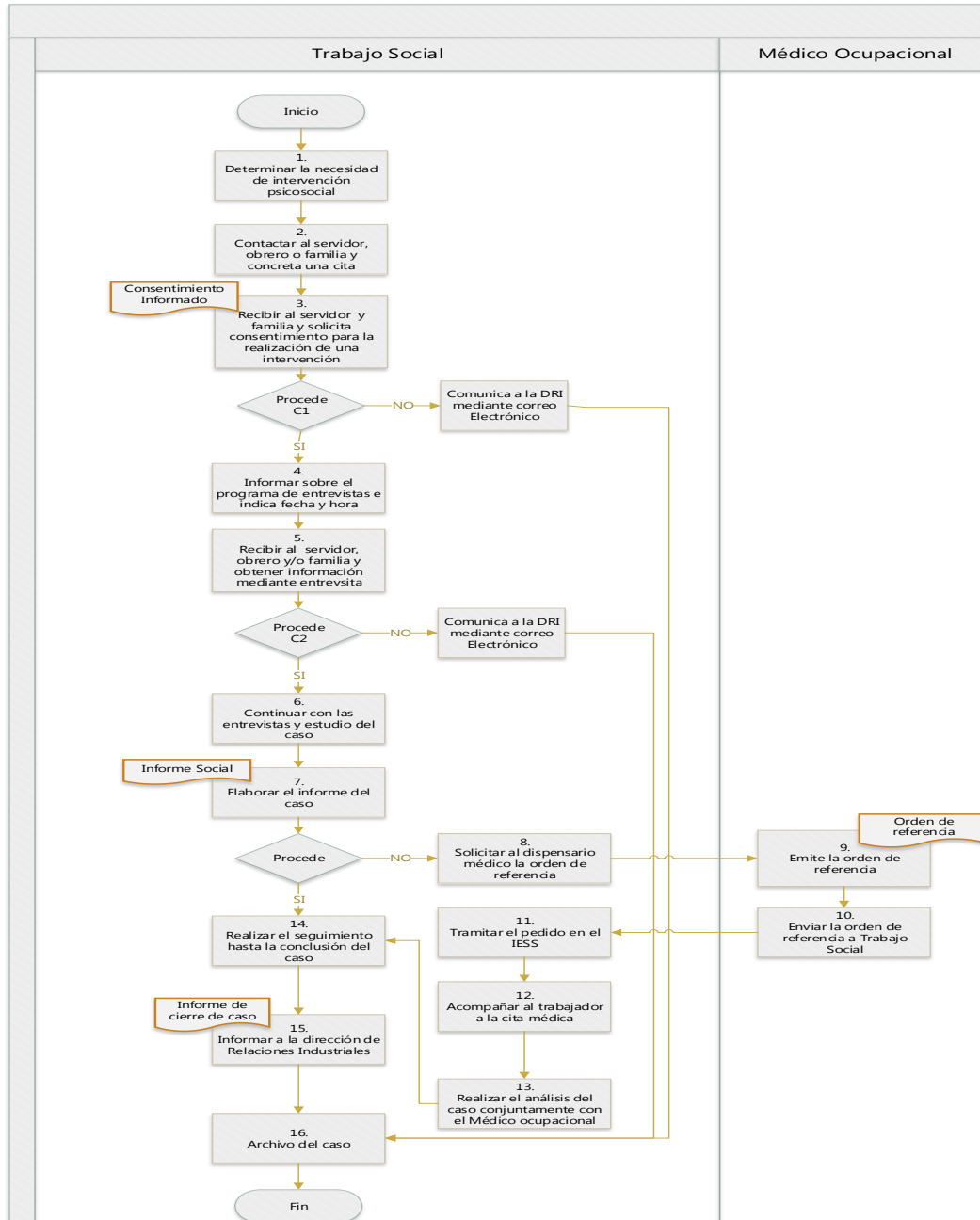



Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	4.Procedimiento para Intervenciones Ecosistémicas	Página: 5 de 5
<p>12. IDENTIFICACIÓN CONTROL</p> <p>C1. Trabajador Social: Proponer la realización de intervenciones ecosistémicas. C2. Trabajo Social: Observar el interés y la predisposición del servidor y su familia de participar de las intervenciones ecosistémicas</p> <p>14. REGISTROS Y FORMULARIOS</p> <p>Consentimiento informado Informe de cierre de caso.</p>		


Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	5. Procedimiento para Intervenciones Psicosociales	Página: 1 de 5
<p>1. OBJETIVO. -Establecer los pasos a seguir para las intervenciones psicosociales, que se detecten en los servidores de la EERSA., y su familia.</p> <p>2. ALCANCE. - El presente procedimiento es de aplicación para todos los casos que ameriten la realización de intervenciones integrales. Inicia con la determinación de la necesidad de realizar una intervención psicosocial, y finaliza con el archivo del caso</p> <p>3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.</p> <p>Intervención Psicosocial: Es un conjunto de elementos que permite las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las satisfacciones y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo.(Juan Bautista- Salud Ocupacional, 2010).</p> <p>Consentimiento informado: Es un documento informativo en donde se invita a las personas a participar en una investigación. El aceptar y firmar los lineamientos que establece el consentimiento informado autoriza a una persona a participar en un estudio, así como también permite que la información recolectada durante dicho estudio, pueda ser utilizada por el o los investigadores del proyecto en la elaboración de análisis y comunicación de esos resultados.(Ávila, 2013).</p> <p>Entrevista:</p> <p>Informe Social: Es una herramienta de Comunicación y es un instrumento para fundamentar la toma de decisiones. (Ander-Egg, Diccionario del Trabajo Social, 2015).</p> <p>Visita Domiciliaria: Es una técnica que es aplicada en el domicilio del cliente o sujeto de intervención. A través de una entrevista y observación, todo ello con el fin de realizar un diagnóstico e intervención (Casallas, Condia, Medina, Torres, & Uribe, 2007).</p>		


Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	5. Procedimiento para Intervenciones Psicosociales	Página: 2 de 5
<p>Archivo de Caso: Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todos servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad.(Gavilán, 2009)</p> <p>4. POLÍTICAS</p> <p>Para la aplicación del siguiente procedimiento se considera la siguiente normativa:</p> <p>NORMATIVA EXTERNA Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Año 1986. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Resolución CD. 513. Año 2016</p> <p>NORMATIVA INTERNA Reglamento Interno de Seguridad Industrial y Salud del Trabajo. EERSA - Año 2016.</p> <p>4. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO Trabajo Social</p> <p>5. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO Localización de familiares.</p> <p>9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.</p>		
No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Trabajo Social	Determinar la necesidad de intervención psicosocial
2		Contactar al servidor, obrero o familia y concreta una cita, para los cual aplicar el procedimiento de localización de familiares
3		Recibir al servidor, obrero y/o familia y solicita consentimiento para realizar una intervención, para lo cual entrega el consentimiento informado


Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	5. Procedimiento para Intervenciones Psicosociales	Página: 3 de 5
No. Actividad	Responsable	Descripción
		Si el servidor y su familia firman en consentimiento informado, proceder con la actividad N°. 4, caso contrario comunicar a la Dirección de Relaciones Industriales y pasar a la actividad N°.18
4		Informar sobre el programa de entrevistas e indica fecha y hora
5		Recibir al servidor, obrero y/o familia y obtener información
		Si el servidor y su familia aceptan entregar información mediante la entrevista, proceder con la actividad N°. 6, caso contrario comunicar a la Dirección de Relaciones Industriales y pasar a la actividad N°.18
6		Continuar con las entrevistas y estudio del caso
7		Elaborar el informe del caso
		Si el informe social determina que: amerita realizar el seguimiento de caso, proceder con la actividad N°. 14, de lo contrario, continuar con la actividad 8.
8		Solicitar al dispensario médico la orden de referencia
9	Médico Ocupacional	Emite la orden de referencia
10		Enviar la orden de referencia a Trabajo Social
11	Trabajo Social	Tramitar el pedido en el IESS
12		Acompañar al trabajador a la cita médica
13	Trabajo Social/Médico Ocupacional	Realizar el análisis del caso conjuntamente con el Médico ocupacional
14	Trabajo Social	Realizar el seguimiento hasta la conclusión del caso. Aplicar el procedimiento de seguimiento de caso.
15		Informar a la dirección de Relaciones Industriales, mediante informe social de cierre de caso
16		Archivo del caso




Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	5. Procedimiento para Intervenciones Psicosociales	Página: 5 de 5
<p>12. IDENTIFICACIÓN CONTROL</p> <p>C1. Trabajador Social: Proponer la realización de intervenciones psicosociales y entrega hoja de consentimiento informado.</p> <p>C2. Trabajo Social: Obtener información mediante entrevista al servidor y familia, a fin de tener una idea más clara de la problemática.</p> <p>C3. Trabajo Social: En base al informe de cierre de caso, determinar si continúa con el seguimiento o amerita valoración médica de especialidad.</p> <p>13. REGISTROS Y FORMULARIOS</p> <p>Consentimiento informado</p> <p>Registro de Asistencia.</p> <p>Informe de cierre de caso.</p>		

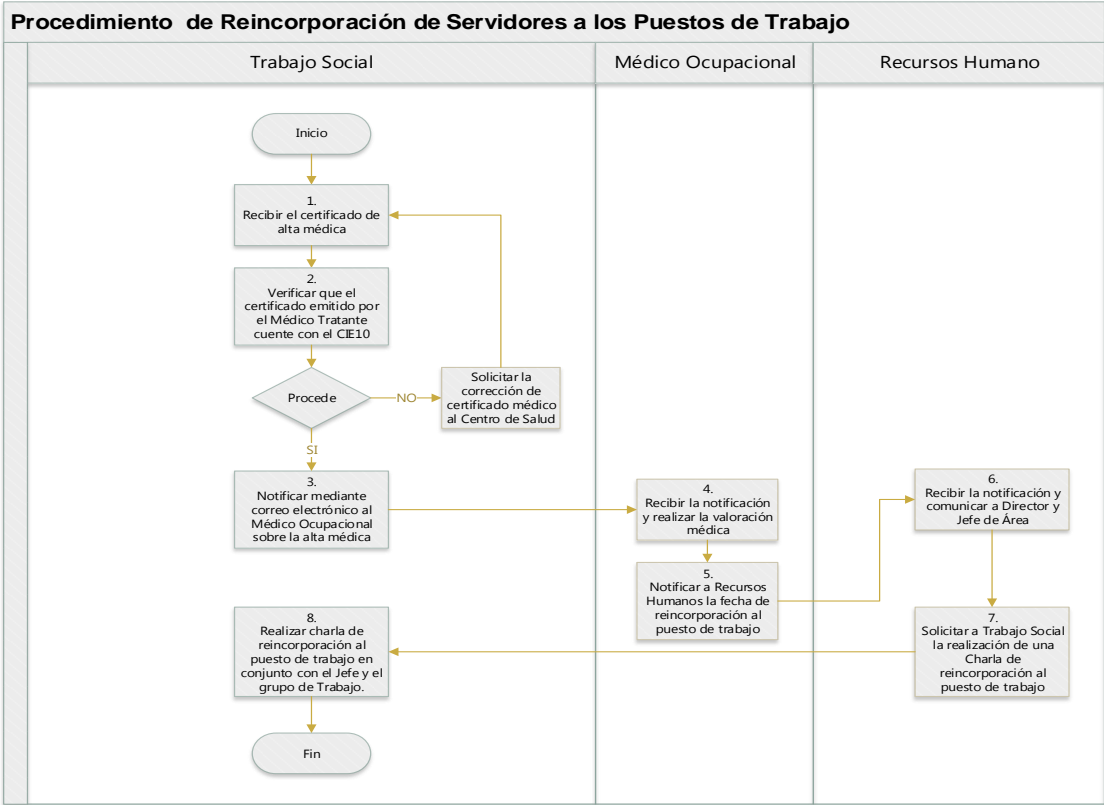
Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	6. Procedimiento de reincorporación de servidores a los puestos de trabajo	Página: 1 de 5
<p>1. OBJETIVO. -Establecer la estrategia adecuada para la reincorporación, de servidores que han recibido tratamiento por uso y consumo de alcohol, tabaco y otras drogas.</p> <p>2. ALCANCE. - El presente procedimiento es de aplicación para todos los servidores que han recibido tratamiento por uso y consumo de alcohol, tabaco y otras drogas. Inicia con la alta médica del servidor y finaliza con la realización de una charla de información y concientización con el jefe y grupo de trabajo.</p> <p>3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES</p> <p>Reincorporación: Volver a incorporar a una persona a su anterior empleo o grupo.</p> <p>Tratamiento: Es el conjunto de medios de cualquier clase (higiénicos, farmacológicos, quirúrgicos o físicos) cuya finalidad es la curación o el alivio (paliación) de las enfermedades o síntomas</p> <p>Alcohol: Sustancia psicoactiva con propiedades causantes de dependencia.</p> <p>Tabaco: Es uno de los principales factores de riesgo de varias enfermedades crónicas, como el cáncer y las enfermedades pulmonares y cardiovasculares.</p> <p>Drogas: Es toda sustancia que, introducida en el organismo por cualquier vía de administración, produce de algún modo una alteración del natural funcionamiento del sistema nervioso central del individuo y además es susceptible de crear dependencia, ya sea psicológica, física o ambas.</p> <p>Alta Médica: Certificado médico para que un paciente vuelva a sus actividades normales.</p> <p>4. POLÍTICAS</p> <p>Para la aplicación del siguiente procedimiento se considera la siguiente normativa:</p>		

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	6. Procedimiento de reincorporación de servidores a los puestos de trabajo	Página: 2 de 5
<p style="text-align: center;">NORMATIVA EXTERNA</p> <p>Contitución de la Republica. Artículo 364.</p> <p>Reglamento del Intrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Artículo 16.</p> <p>Ley Organiaca d Preveccion Integral de Fenómeno Socieconómico de la Drogas y deRegulación y Control del Uso de Sustacias Catalogadas Sujetas a Fiscalización. Articulo 7.</p> <p>Codigo del Trabajo. Artículo 410.</p> <p>Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Año 1986.</p> <p>Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Resolución CD. 513. Año 2016.</p> <p>Acuerdo Interinstitucional N.º 1.</p> <p style="text-align: center;">NORMATIVA INTERNA</p> <p>Reglamento Interno de Seguridad Industrial y Salud del Trabajo. EERSA - Año 2016.</p> <p>6. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Trabajo Social.</p> <p>7. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Recibir el certificado de alta médica</p>		

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	6. Procedimiento de reincorporación de servidores a los puestos de trabajo	Página: 3 de 5
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
No. Actividad	Responsable	Descripción
1	Trabajo Social	Recibir el certificado de alta médica
2		Verificar que el certificado emitido por el Médico Tratante cuente con el CIE10.
		Si cuenta con el CIE 10, proceder con la actividad N°. 3 de lo contrario, solicitar la corrección del certificado médico al Centro de Salud que emitió y regresar a la actividad N°. 1.
3		Notificar mediante correo electrónico, al Médico Ocupacional sobre la alta médica a fin de que realice la valoración correspondiente.
4	Médico Ocupacional.	Recibir la notificación y realizar valoración al servidor, de acuerdo al certificado emitido por Médico Tratante.
5		Notificar a Recursos Humanos la fecha de reincorporación al puesto de trabajo.
6	Recursos Humanos	Recibir la notificación y comunicar al Director y los Jefes de Áreas la reincorporación del servidor al puesto de trabajo.
7		Solicitar a Trabajo Social la realización de una Charla de reincorporación al puesto de trabajo.
8	Trabajo Social	Realizar la charla de reincorporación al puesto de trabajo en conjunto con el jefe y grupo de trabajo.

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	6. Procedimiento de reincorporación de servidores a los puestos de trabajo	Página: 4 de 5
<p>8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Certificado del Médico Tratante.</p> <p>Informe del Médico Ocupacional de la EERSA.</p> <p>Notificación a Director y Jefes Áreas</p> <p>Registro de asistencia</p> <p>9. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO</p>		

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	6. Procedimiento de reincorporación de servidores a los puestos de trabajo	Página: 5 de 5




10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

C1. Trabajo Social: Verifica si el certificado médico emitido por el emitido tratante contiene el CIE 10.

11. REGISTROS Y FORMULARIOS

- Certificado del Médico Tratante.
- Informe del Médico Ocupacional de la EERSA.
- Notificación a Director y Jefes Áreas
- Registro de asistencia de Charla de reincorporación al puesto de trabajo.

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	7.Procedimiento para el Seguimiento de Casos Sociales	Página: 1 de 5
<p>1. OBJETIVO. -Establecer la estrategia más adecuada para la realización del seguimiento de casos sociales.</p> <p>2. ALCANCE. - El presente procedimiento es de aplicación para todos los servidores que han concluido la intervención de Trabajo. Inicia con la revisión del informe de cierre de caso y finaliza con el archivo del mismo.</p> <p>3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES</p> <p>Investigación de caso: Es un método de investigación cualitativa que se ha utilizado ampliamente para comprender en profundidad la realidad social.</p> <p>Técnicasde Trabajo Social: Conjunto de reglas y operaciones que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos (observación, entrevista, Visita Domiciliaria)</p> <p>Instrumentosde Trabajo Social: Herramientas de apoyo en un procedimiento determinado (Informe, genograma, cuestionario)Fuente especificada no válida..</p> <p>Informe Social: Es una herramienta de Comunicación y es un instrumento para fundamentar la toma de decisiones. (Ander-Egg, Diccionario del Trabajo Social, 2015).</p> <p>Diagnóstico Social: El diagnóstico social es el intento de hacer una definición, lo más exacta posible, de la situación y personalidad de un ser humano con alguna necesidad social, de su situación y personalidad.(Richmond, 1917).</p> <p>Plan Social:Es el proceso de intervención que lleva implícito a su vez los procesos de información, asesoramiento y orientación, apoyo, evaluación, derivación, coordinación y finalmente un proceso educativo para el cambio.(Fernández & Ponce, 2006).</p>		

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001												
Fecha: 20/07/2017	7.Procedimiento para el Seguimiento de Casos Sociales	Página: 2 de 5												
<p>4. POLÍTICAS Para la aplicación del siguiente procedimiento se considera la siguiente normativa:</p> <p>NORMATIVA EXTERNA</p> <p>Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Artículo. Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Año 1986. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Resolución CD. 513. Año 2016.</p> <p>NORMATIVA INTERNA Reglamento Interno de Seguridad Industrial y Salud del Trabajo. EERSA - Año 2016.</p> <p>4. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO Trabajo Social.</p> <p>5. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO Notificación de la alta médica.</p> <p>6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</p> <table border="1" data-bbox="250 1339 1377 1822"> <thead> <tr> <th data-bbox="250 1339 440 1451">No. Actividad</th> <th data-bbox="440 1339 683 1451">Responsable</th> <th data-bbox="683 1339 1377 1451">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="250 1451 440 1518">1</td> <td data-bbox="440 1451 683 1518">Trabajo Social</td> <td data-bbox="683 1451 1377 1518">Revisar el informe de cierre de caso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="250 1518 440 1661"></td> <td data-bbox="440 1518 683 1661"></td> <td data-bbox="683 1518 1377 1661">Si, el informe social de cierre de caso determina el seguimiento del caso, continuar con la actividad N°. 2, de lo contrario pasar a la actividad N°. 8.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="250 1661 440 1822">2</td> <td data-bbox="440 1661 683 1822"></td> <td data-bbox="683 1661 1377 1822">Contactar al servidor mediante llamada telefónica o visita al sitio de trabajo</td> </tr> </tbody> </table>			No. Actividad	Responsable	Descripción	1	Trabajo Social	Revisar el informe de cierre de caso			Si, el informe social de cierre de caso determina el seguimiento del caso, continuar con la actividad N°. 2, de lo contrario pasar a la actividad N°. 8.	2		Contactar al servidor mediante llamada telefónica o visita al sitio de trabajo
No. Actividad	Responsable	Descripción												
1	Trabajo Social	Revisar el informe de cierre de caso												
		Si, el informe social de cierre de caso determina el seguimiento del caso, continuar con la actividad N°. 2, de lo contrario pasar a la actividad N°. 8.												
2		Contactar al servidor mediante llamada telefónica o visita al sitio de trabajo												

Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	7.Procedimiento para el Seguimiento de Casos Sociales	Página: 3 de 5

No. Actividad	Responsable	Descripción
3		Realizar una entrevista personal con el servidor, a fin de conocer la situación actual
		Si en la entrevista con el servidor se determinar que su problema ha sido superado, pasar a la actividad N°. 7, de lo contrario continuar a la actividad N°. 4.
4		Realizar intervenciones individuales y familiares.
5		Realizar visitas domiciliarias, a fin de conocer la situación de familiar. Aplicar procedimiento para visitas domiciliarias.
6		Realizar informe de seguimiento del caso social.
		Si el informe de seguimiento de caso social determina que ha superado su problema, continuar con la actividad N°. 6, de lo contrario, regresar a la actividad N°. 2
7		Informar a la dirección de Relaciones Industriales (DRI) sobre el seguimiento realizado
8		Archivar el informe de cierre de caso.

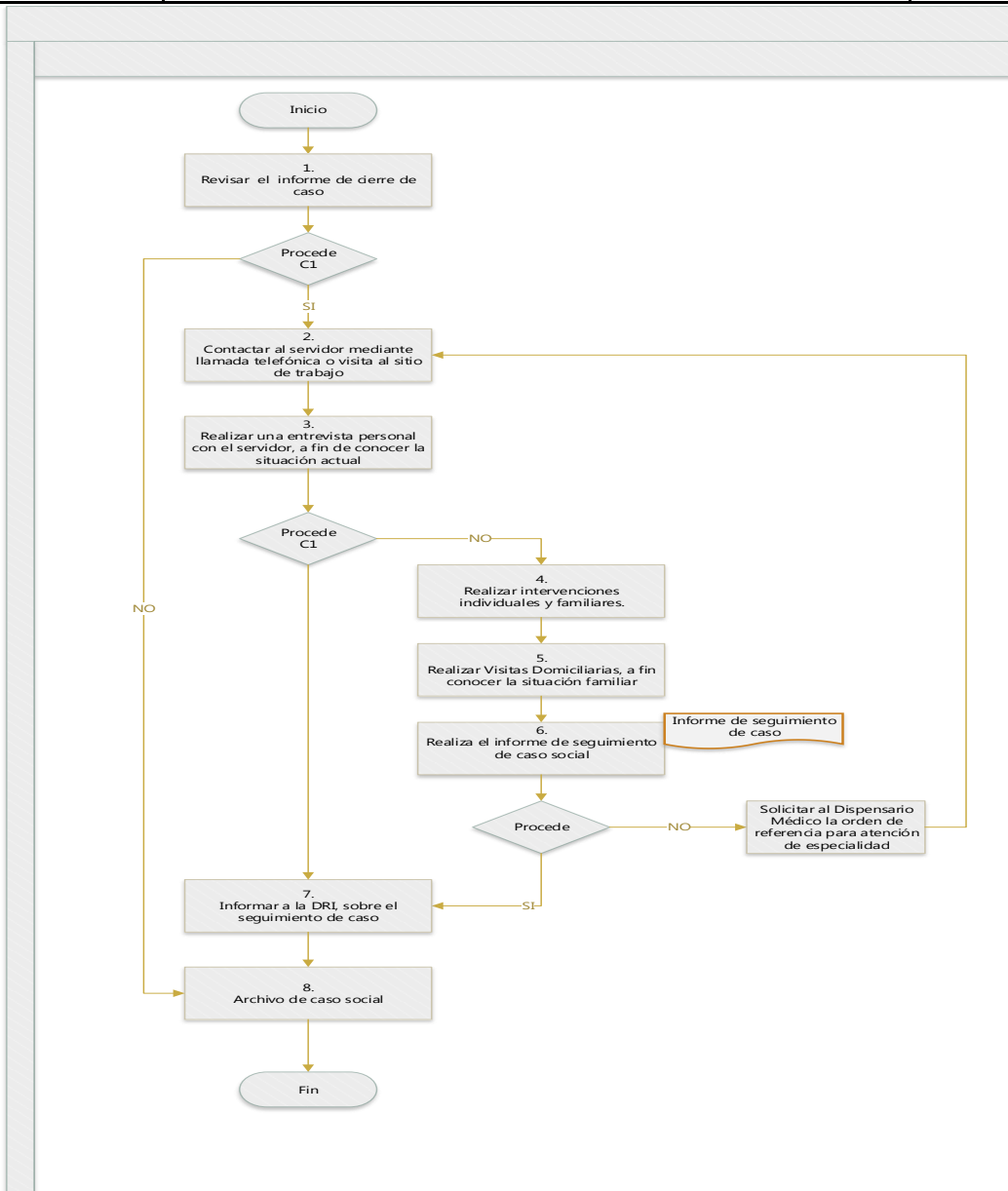
4. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO.


- Informe de cierre de caso
- Orden de referencia
- Registro de asistencia

5. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.



7. Procedimiento para el Seguimiento de Casos Sociales



Cód.: DRI-TS-001		Versión: 001
Fecha: 20/07/2017	7.Procedimiento para el Seguimiento de Casos Sociales	Página: 5 de 5
<p>10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES</p> <p>C1. Trabajo Social: Verificar las recomendaciones emitidas en el informe de cierre de caso</p> <p>C2. Trabajo Social: Determinar si la problemática del servidor ha sido superada mediante la entrevista.</p> <p>C3. Determinar si el seguimiento de caso social causo el efecto esperado.</p> <p>11. REGISTROS Y FORMULARIOS</p> <p>Informe de cierre de caso</p> <p>Orden de referencia</p> <p>Registro de asistencia</p>		

**ANEXOS DE LA PROPUESTA
PRESUPUESTO**

Fase	Rubro	Cantidad	Valor Unitario	Subtotal
				USD\$
Previa	Materiales de Escrito			
	Esferos	10	\$ 0,40	\$ 4,00
	Lápiz	10	\$ 0,30	\$ 3,00
	Cuaderno	10	\$ 1,00	\$ 10,00
	Movilización			
	Recolección información	30	\$ 6,00	\$ 180,00
	Copias			
	Recolección de información	447	\$ 0,20	\$ 89,40
Protocolo	100	\$ 0,20	\$ 20,00	
Total Fase Previa				\$ 306,40
Inicial	Movilización			
	Reuniones en las agencias de la EERSA.	30	\$ 6,00	\$ 180,00
	Reunión con familiares de los trabajadores	1	\$ 6,00	\$ 6,00
	Marcadores permanentes	3	\$ 0,80	\$ 2,40
	Marcadores Tiza líquida	3	0,80	\$ 2,40
	Caja de clips mariposa	1	\$ 20,00	\$ 20,00
	Corrector	12	\$ 1,00	12,00
Total Fase Inicial				\$ 222,80
Operativa	Reuniones de trabajo			
	Diseño de Cronograma	1	\$ 50,00	\$ 50,00
	Conformación del Protocolo	1	\$ 50,00	\$ 50,00
	Ejecución del protocolo	12	\$ 50,00	\$ 600,00
Total Fase Operativa				\$ 700,00
Seguimiento y Evaluación	Diseño del formatode instrumentos de trabajo Social	74	\$ 0,50	\$ 37,00
	Diseño del formato de controles de asistencia.	20	\$ 0,50	\$ 10,00
	Informes cuatrimestrales	80	\$ 0,50	\$ 40,00
	Total Fase Seguimiento y evaluación			
Subtotal, USD \$				\$ 1.316,20
+10% Imprevistos, USD \$				131,62
Subtotal, USD \$				\$ 1.447,82
IVA 14%				\$ 202,69
Total, USD \$				\$ 1.650,51

Elaborado por: Pilla L. (2017)

FORMATO DE INFORME SOCIAL DE INICIO DE CASO

**EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A
DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**

INFORME SOCIAL DE INICIO DE CASO DE TRABAJO SOCIAL

MOTIVO DEL INFORME:

--

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Nombres y apellidos completos:		
Lugar de nacimiento:	Fecha:	Edad:
Sexo: Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>	Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	
Estado civil: Soltero/a <input type="checkbox"/> Casado/a <input type="checkbox"/> Viudo/a <input type="checkbox"/> Divorciado/a <input type="checkbox"/> Unión de Hecho <input type="checkbox"/>		
Nacionalidad:	Documento de Identificación:	
Domicilio:	Teléfono:	
Instrucción:	Título:	
Etnia:	Religión:	
Dirección:	Cargo:	

DESCRIPCIÓN DE LA HISTORIA FAMILIAR Y RELACIONES FAMILIARES

--

COMPOSICION FAMILIAR

Nº.	Nombres y Apellidos	Parentesco	Edad	Estado Civil	Instrucción	Profesión/Ocupación	Observaciones

SITUACIÓN DE SALUD

[Empty rectangular box]

SITUACIÓN DE VIVIENDA

[Empty rectangular box]

SITUACIÓN ECONÓMICA

[Empty rectangular box]

CONCLUSION:

[Empty rectangular box]

RECOMENDACIÓN:

[Empty rectangular box]

Nota:

Atentamente,

TRABAJADOR/ASOCIAL

FORMATO DE COMUNICADO DE CITA MÉDICA



**EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A
DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES**

COMUNICADO

Para: ALARCON MOREANO KLEBER ELISEO

Se le informa que tiene una cita médica en el Hospital IESS Riobamba el día miércoles 14 de agosto del presente años, a las 16:30, en la especialidad de Psicología, el personal de Trabajo Social le acompañara a la cita en cuestión.

Atentamente

La Dirección.

Riobamba, 13 de agosto de 2017

FORMATO DE INFORME SOCIAL DE SEGUIMIENTO DE CASO

EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A

**DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**

FICHA DE SEGUIMIENTO DE TRABAJO SOCIAL

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:		
<i>Nombres y apellidos completos:</i>		
<i>Lugar de nacimiento:</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Edad:</i>
<i>Domicilio:</i>		
<i>Referencia del sector:</i>		
<i>Teléfono:</i>		
<i>Dirección:</i>	<i>Cargo:</i>	
2. DETALLE DE LA INTERVENCIÓN:		
3. RECOMENDACIONES:		
<i>Fecha de elaboración:</i>		

Elaborado por:Pilla L. (2017)

Atentamente,

TRABAJADOR/ASOCIAL

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.
DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO	FECHA		
	DD	MM	AAAA
<p>Yo.....con cédula de identidad Nro.....por voluntad propia doy mi consentimiento para la realización de la intervención de mi caso social (entrevistas, visitas domiciliarias) y demás actividades que se realicen en beneficio de mí y mi familia, el mismo que está llevando a cabo el departamento de Trabajo Social de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., manifiesto que recibí una explicación clara y completa del objetivo y el propósito de la intervención y la forma como se utilizaran los resultados.</p> <p>Doy mi consentimiento para que los resultados sean conocidos por parte de..... y de ser necesario a la administración de la EERSA. ago constar que he leído y entiendo en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto el contenido.</p>			
FIRMA DEL PARTICIPANTE			
<small>Aviso Legal: La información contenida en este documento, será para el uso exclusivo del departamento de Trabajo Social de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, quien será responsable por su custodia y conservación en razón de que contiene información de carácter confidencial o privilegiado. Esta información no podrá ser reproducida total o parcialmente, salvo autorización de la Dirección de Relaciones Industriales.</small>			

EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A



DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

VISITA DOMICILIARIA

FECHA _____				
VISITA NO. _____				
NOMBRE DE LA PERSONA O PERSONAS VISITADAS: _____ _____				
DIRECCIÓN DOMICILIO _____				
TELÉFONO _____ CELULAR _____				
MOTIVO DE LA VISITA _____ _____				
RESPONSABLE DE LA VISITA: _____				
Observaciones generales sobre la visita.				
Sugerencias para el plan de acompañamiento de la persona y/o familia.				
¿Requiere de remisión?	SI	NO	¿Por qué?	¿A dónde?

Atentamente,

TRABAJADOR/ASOCIAL

FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA



EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.
DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Fecha:

Lugar:

Tema:

Registro de Asistencia

N°	Cédula	Apellidos y Nombres	Cargo	Dirección	Firma

Elaborado por: Pilla L. (2017)

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, j., & Vargas , E. (2010). *Trabajo en Equipo*. Oaxaca: Asociación oaxaqueña de Psicología.
- Álvarez, A., & Guerra, J. (2012). El Conflicto Trabajo - Familia: Riesgo Psicosocial para la Salud Laboral de los Trabajadores. *Dialnet*, 47-92.
- Ander-Egg, E. (1993). *Técnicas de la Investigación Social* (23 Edición ed.). Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.
- Ander-Egg, E. (2015). *Diccionario del Trabajo Social*. Editorial Brujas.
- Andrade, L., & Hernández, R. (2014). Bases teóricas del conflicto trabajo-familia. *Dialnet*, 186-194.
- Arriaga, I. (1997). Políticas Sociales, Familia y Trabajo en la América Latina de Fin de Siglo. *CEPAL*, 9-44.
- Arrufat, a., Boarui, E., Bueno, L., Díaz, R., Sáenz, I., & Soriano, M. (2013). *Modelo Ecosistémico*.
- Asamblea Constituyente. (2007). *Código del Trabajo*. Montecristi: Asamblea Constituyente.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador* . Montecristi : Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitucion de la República del Ecuador*. Quito.
- Aurea, C. C., & Morales Roncal , A. E. (2013). *Clima social familiar y resiliencia en adolescentes de cuarto año de secundaria de una institución educativa estatal en Chiclayo, 2013*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Avia, M., & Vázquez, C. (2008). *Optimismo inteligente: psicología de las emociones positivas*. España: Alianza Editorial.
- Ávila, J. (2013). ¿Qué es el consentimiento informado? *Comité de Etica en Investigación*.
- Baptista, M., Fernández, C., & Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill - Education. Obtenido de

<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbmVjb250YWR1cmIhchVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzIxNzliZmYw>

- Barreto, C., Benavides, J., Garavito, A., & Gordillo, N. (2003). *Metodologías y Métodos del Trabajo Social*. Bogotá: Ucr.
- Bermeo, A. (1992). *Desarrollo Sustentable en la Republica del Ecuador*. Quito: MAE.
- Blancas-Olvera, Z., Cruz-Sánchez, E., Mejía-Nájera, C., & Hernández-Gómez, D. (2016). *APERTURA DE POSGRADO MEDIANTE EL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD EN UPFIM*. Universidad Politécnica de Francisco L. Madero: Tepatec.
- Bonnefoy, J. (2006). *Indicadores de desempeño en el sector público*. República Dominicana : CEPAL.
- Bonvehí, C., Llanar, S. I., Forn, M., & Monteserrat, F. (1996). *Estudio del Clima Familiar de los futuros padres adoptivos mediante la escala de Moos y Moss*. Barcelona: Facultad de Psicología.
- Bonvehí, C., Llanar, S. I., Forn, M., & Monteserrat, F. (1996). *Estudio del Clima Familiar de los futuros padres adoptivos mediante la escala de Moos y Moss*. Barcelona: Facultad de Psicología.
- Botella, L., & Vilaregut, A. (2003). La perspectiva sistémica en terapia familiar: Conceptos básicos, investigación, y evolución. *Infoley*, 1-12.
- Bouckaert, G. (2008). *Medição e gestão da performance no contexto de avaliação do sector público. En: A avaliação na administração pública. Oeiras. Acta Geral do 1º Encontro INA*. Brasil: Instituto Nacional de Administração.
- Bronfenbrenner, U. (1976). *The ecology of human development: history and perspectives*. Barcelona: Psychologia.
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La Ecología del Desarrollo Humano*. Grupo Planeta.
- Burbano, J. (2005). *Presupuestos, Enfoque de Gestión y Control de Recursos* (Vol. Tercera Edición). Bogotá: Mc Graw Hill.
- Camps, R., Casilas, L., Costal, D., Gibert, M., Martín, C., & Pérez, O. (2005). *Software Libre*. Catalunya: Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya.
- Capriotti, P. (1998). LA comunicación Interna. *Reporte C&D*, 5-7.
- Cardozo, A. (1998). *Clima Familiar, Niveles Socioeconómico y su relación con el autoestima del Niño Sordo, Tesis inédita*. Maracaibo: Universidad del Zulia.

- Carvajal Cuji, H., & Saad de Janón, J. (2010). *Análisis Estadístico de la Problemática del maltrato a niños, niñas y adolescentes de la ciudad de Guayaqui*. Recuperado el 8 de octubre de 2013, de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/1907?mode=full>
- Casallas, M., Condia, A., Medina, D., Torres, L., & Uribe, M. (2007). Caracterización de la visita domiciliaria como técnica de intervención de Trabajo Social en instituciones de salud, empresas, y comisarías de familia de Bogotá, D.C. *Tendencias y Retos*, 230-241.
- Cerbino, M. (2005). *Medios de comunicación, sociedad y cultura*. Obtenido de http://www.flacsoandes.org/comunicacion/aaa/imagenes/publicaciones/pub_169.pdf
- Cerda, H. (1991). *Elementos de la Investigación*. Bogotá: Universidad Nacional Abierta.
- Chacón, C. A. (2013). *Estudio de Factibilidad para la creación de una caja de Ahorro y Crédito en la parroquia La Libertad, Cantón Espejo, Provincia del Carchi*. Quito.
- Chiavenato, I. A. (2012). *Gestión Del Talento Humano*. Colombia: Ed. MacGraw Hill.
- Congreso Nacional. (1986). *Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*. Quito: Congreso Nacional.
- Correa, R. (2005). Otra Economía es Posible. En A. Acosta, & F. Falconí, *Asedios a los Imposible: Propuestas Económicas en Construcción* (págs. 69-77). Quito: FLACSO.
- De Seguro Social C.C. (2007). *Metodología para la elaboración de guías de atención y protocolos*. Costa Rica: De Seguro Social C.C.
- Decisión 584. (2004). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Guayaquil: Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Definición.de. (s.f). Recuperado el septiembre de 2013, de <http://definicion.de>
- Del Picó, J. (2011). Evolución y Actualidad de la Concepción de Familia. Una Apreciación de la Incidencia Positiva de las Tendencias Dominantes a Partir de la Reforma del Derecho Matrimonial Chileno. *Lus et Paxis*, 31-56.
- Derechoecuador. (2013). Obtenido de http://www.derechoecuador.com/index.php?Itemid=457&id=4424&option=com_content&task=view
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos. 11a ed.* México: Pearson.

- Dessler, G. (2013). *Organización y Administración Enfoque Situacional*. México: Prentice Hall.
- Díaz de Guijarro, Enrique. (1953). *Evolución de la Familia*. Buenos Aires: Universidad de buenos Aires .
- Díaz, X., & Medel, J. (2002). Familia y Trabajo: Distribución del Tiempo y Relaciones de Género. *SERMAN/ LFLACSO*, 33-128.
- Diener, E., Suh, E., Lucas, R., & Smit, H. (2009). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 276-302.
- Duck. (2001). *Gestionar el cambio: el arte del equilibrio*. Bilbao: Deusto.
- Enciclopedia Británica Español. (2009). *La Familia: Concepto, Tipos y Evolución*. España: Enciclopedia Británica.
- ERF observatorio. (2009). *Absentismo Laboral: el colesterol de la empresa*. Madrid: efr.
- Espina, I., Gimeno, A., & González, F. (2000). *El Enfoque Sistémico En Los Estudios Sobre La Familia*. Santo Domingo: USAD. Obtenido de file:///C:/Users/User/Desktop/16.pdf
- Estévez, E., Murgui, S., Musitu, G., & Moreno, D. (2008). *Clima Familiar, Clima Escolar y Satisfacción con la Vida en Adolescentes Tesis inédita*. México: Revista Mexicana de Psicología.
- Faggioni, P., & Zhagñay, B. (2009). *Dianóstico del Clima Familiar de los Niños/Niñas de Primero a Cuarto año de Educación Básica de las Unidades Educativas Municipales de la Ciudad de Loja durante el año lectivo 2008-2009. Tesis Inedita*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Featherstone, B., Greve, B., Ejrnaes, A., Boje, T., Moretón, M., Moreno, A., . . . Izquierdo, J. (2011). La Conciliación laboral y familiar en el modelo de flexiguridad en España desde una perspectiva de género. *Comunitania*, 91.
- Ferández, N. (2016). *Tesis*. Cuenca.
- Fernández, J., & Vásquez, J. (2012). Antecedentes históricos del protocolo y su influencia a través de la historia en los estados, en la sociedad y en la política en España y Europa. *Anuario jurídico y Económico Escorialense*, 737-754.
- Fernández, T., & Ponce, L. (2006). El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórica-práctica para las Escuelas de Trabajo Social. *Dialnet*, 371.

- Fuentes Naranjo, S. M. (2012). *"Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad"* (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Tesis Inédita. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad (tesis inédita)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- García, S. F. (2001). *Modelo Ecológico / Modelo Integral de Intervención*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- Gavilán, C. (2009). *Concepto y Funciones de Archivo*. España.
- Gia, A., Gallegos, C., & Lara, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administración Pública RAP*, 1213-1230.
- Gómez, E., & Villa, V. (2013). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *justicia Juris*, 11-20.
- Groysberg, B., & Robin, A. (2014). Manage your work, manage your life. *Harvard Business Review*.
- GUPTA, A., & GOVINDARAJAN, V. (2008). *Business unit strategy, managerial characteristics, and business unit effectiveness at strategy implementation*. Vol. 29. *Academy of Management Journal*.
- Guzmuri, P. (2006). *Familia-Sociedad desde una perspectiva transdisciplinar*. Merida: FLACSO.
- Hardie, N. (2008). *The effects of quality on business performance*. Vol. 5. *Quality Management Journal*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (Tercera Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- HODGGETS, R., & Altman, S. (2007). *Comportamiento en las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Hoffman, L., Paris, E., & Hall, E. (1996). *Psicología del Desarrollo Hoy*. McGraw-Hill .
- HOMBURG, C., KROHMER, H., & WORKMAN, J. (2009, pp. 339-357). *Strategic consensus and performance: the role of strategy type and markek-related dynamism*, Vol. 20. *Strategic Management Journal*.

- Honorable Congreso Nacional. (2005). *Código del Trabajo*. Quito: Honorable Congreso Nacional.
- Instituto de la Política familiar (IPF). (2014). *Informe Evolución de la Familia en España*. España: IPF.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2009). *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, Resolución C.D.No. 390*. Quito: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Instituto Nacional de estadística y Geografía. (2013). *Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2012*. México: NEGI.
- Jiménez, L., & Ramírez, N. (2012). *Enfoque Ecológico*. España: Narcea Ediciones.
- Jiménez, A., Mendiburo, N., & Olmedo, P. (2011). Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos. *Dialnet*, 317-329.
- Jiménez, A., & Moyano, E. (2008). Factores Laborales de Equilibrio entre Trabajo Y familia: Medios para Mejorar la Calidad de Vida. *SCIELO*, 116-133.
- Juan Bautista- Salud Ocupacional. (2010). Riesgo Psicosocial. *Gaceta Informaiva*, 1-4.
- Junta de Extremadura- Consejería de Sanidad y Consumo. (2004). *Protocolo de Visita Domiciliaria*. Plasencia.
- Kerman, B. (2011). *El estudio de la calidad de vida. Aporte de las nuevas Ciencias de la conducta*. Obtenido de Universidad de Flores:
http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/41/719/calidaddevidauflo_n6pp231_256.pdf
- Lanas, E. (2013). Vivir y Compartir. Propuestas para lograr la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. *Revista de Derecho*, 43-59.
- LEE, J., & MILLER, D. (2011, pp. 729-750). *Strategy, environment and performance in two technological contexts: contingency theory in Korea*. Vol. 729-75, N. 17. *Organization Studies*.
- López, M. (2011). *Equilibrio trabajo-familia como responsabilidad corporativa (un conflicto que nos ofrece una oportunidad)*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Lozada, B. (2016). El Modelo Ecológico, basado en la visión de María Luisa Platone. En B. Lozada, *La situación educativa en una escuela de los barrios de Venezuela* (pág. 11).

Múnich: GRIN Verlag. Obtenido de <http://www.grin.com/es/e-book/318234/el-modelo-ecologico-basado-en-la-vision-de-maria-luisa-platone>.

Maestre Escivá, V., Samper García, P., & Pérez Delgado, E. (2001). *Clima familiar y desarrollo del autoconcepto. Un estudio longitudinal en población adolescente, Tesis inédita* (Vol. 33). Colombia: Revista Latinoamericana de Psicología 33(3) 243-259.

Máiquez, M., & Capote, C. (2001). Modelos y enfoques en intervención familiar. *Intervención Psicosocial*, 10(Nº 2), 185-198.

Maldonado, R., Pineda, M., Sáez, K., & Barra, A. (2012). *Introducción a la terapia ocupacional II*. Facultad de Ciencias de la Salud.

Marín, L., Villafañe, & Ana. (2006). La Relación Familiar como un factor que predice el Embarazo Adolescente. *R.E.M.E.*

Martínez, E., Escobar, R., Navarro, E., Bazzano, M., & Allende, I. (2012). *Guía de Visitas Domiciliarias*. Asunción: La Huerta.

Martínez, T. (2010). *Centros de Atención Diurna para Personas Mayores*. Buenos Aires: Editorial Médica Panamericana S.A. Obtenido de Universidad de Flores: http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/41/719/calidaddevidauflo_n6pp231_256.pdf

Melero, N. (2011). El Paradigma Crítico y los Aportes de la Investigación Acción Participativa en la Transformación de la Realidad Social: Un Análisis desde las Ciencias Sociales. *Universidad de Sevilla*, 339-355.

MONTUFAR, B., & MUÑOZ, J. (2012). *La prevalencia del síndrome de desgaste por estrés laboral en profesionales de la salud de instituciones públicas y privadas*.

Moos, R., & Moos, B. (1981). *Moos y Moos, 1981*. Palo Alto: Moos y Moos, 1981.

Moos, R., & Moos, B. T. (1974). *The social Climate Scales: Family Environment Scale (FES)*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.

Mora, M., & Fandiño, D. (2012). *El enfoque ecológico de la familia y el Trabajo Social*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Muñoz, A., & Alonso, N. (Octubre-diciembre de 2011). El estudio exploratorio. Mi aproximación al mundo de la investigación cualitativa. *Redalyc*, 3(29), 492-499.

Musitu, G., Buelga, S., Lila, M., & Cava, M. (2001). *Familia y adolescencia: Análisis de un modelo de intervención psicosocial*. Madrid: Síntesis.

- Naranjo, M. (2009). Una Revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Redalyc*, 171-190. Recuperado el 15 de Agosto de 2013, de <http://www.definicionabc.com/general/muestra.php>
- Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” (Estudio Realizado en la delegación de recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango* . Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Noboa, D. (2013). *Informe de Ausentismo*. Riobamba: EERSA.
- OIT. (2011). *Estrés en el trabajo: aumentan los costes del estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor*. Lima: Revista OIT. Obtenido de OIT (2001). S.O.S. . Trabajo Revista de la OIT. 37[Revista en Línea]
Disponible:<http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/in>
- Olascoaga, A. (27 de Octubre de 2015). Indicadores asociados a la calidad y la productividad. *Close-Up Internacional*.
- ONU. (8 de enero de 2012). *Naciones Unidas*. Recuperado el 25 de mayo de 2013, de Derechos Humanos: <http://www.onu.cl/onu/derechos-humanos/>
- Orellna, R., & Arévalo , J. (2012). *Incidencia del maltrato físico y psicológico en la autoestima y rendimiento escolar de niñas y niños atendidos por la U.T. Nº1- PNT. INNFA*. Cuenca,Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Organización Internacional del Trabajo. (1978). *Convenio 121 Presataciones en caso de accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2009). *Trabajo y Familia: Hacia nuevas formas de conciliación con responsabilidad social*. Chile: Naval.
- Organización Internacional del Trabajo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2009). *Trabajo y Familia: Hacia nuevas formas de conciliación con responsabilidad social*. Chile: Maval.
- Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2009). *Trabajo y Familia: Hacia nuevas formas de conciliación con responsabilidad social*. Ginebra: OIT.
- Orizo, A., & Elzo, J. (2000). *España 2000, entre el localismo y la globalidad. La encuesta europea de valores en su tercera*. Madrid: Universidad de Deusto.
- Ortega, M. (2015). *Satisfacción laboral y la relación trabajo-familia*:. Guayaquil: Universidad Casa Grande.

- Ortiz-García, J. M. (2006). Guía descriptiva para la elaboración de protocolos de investigación. *Redayc*, 530-540.
- Pacheco, L. (2008). Un Modelo de Desarrollo para Ecuador. *Boletín del THE*, 1-12.
- Peiró, J., & Salvador, A. (2013). *Control del estrés laboral* (1ª. ed. ed.). España: Editorial UDEMA S.A.
- Peiró, J., & Salvador, A. (2013). *Control del estrés laboral* (1ª. ed.).: España: Editorial UDEMA S.A. Obtenido de <http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/produccion/recursos/factores.htm>
- Pérez Delgado, E., & Mestre, M. (1995). *programas psicoeducativos y su eficacia en el aula*. Valencia: Universitat de Valencia.
- PÉREZ JÁUREGUI, M. (2010). *Cuando el estrés laboral se llama Burnout (quemarse en el trabajo) Causas y estrategias de afrontamiento*. Buenos Aires: Universidad libros.
- Pichardo, M. C., Fernández, E., & Amezcua, J. (2002). Importancia del Clima Social Familiar en la Adaptación Personal y Social de los Adolescentes. *Revista de psicología General y Aplicada*, 575-589.
- Prebisch, R. (1949). *El Desarrollo Económico de la América Latina Alguno de sus Principales Problemas*. CEPAL.
- Programa MECE-Media. (1998). *El Registro: una herramienta para la sistematización de la práctica y la construcción de Saber Pedagógico*. Chile: Ministerio de Educación.
- Pumar, B., Ayerbe, A., Espina, A., García, E., & Santos, A. (1995). *Percepción del Clima Familiar en Toxicómanos, Tesis inédita*. Chile: Universidad Murcia.
- Ramirez, L. (2007). *El Funcionamiento Familiar en las Familias con Hijos Drogodependientes, tesis inédita*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Ramón, H., Sepúlveda, G., & Godoy, D. (2002). *Modelo Ecológico : Fundamentos Teóricos de la Psicología Comunitaria*. Chile: Universidad Santo Tomás.
- Reca, I., & Monge, G. (2006). Trabajo y Familia: Hacia nuevas formas de conciliación con responsabilidad social. *OIT*, 7-162.
- Rhima, A., & Núñez, J. (2014). La articulación empleo-familia: análisis del apoyo social como factor regulador. *Ciencia Ergo Sum*, 9-20.
- Richmond, M. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Ruse 11 Sage Foundation.

- Rodríguez, A., Samaniego, C., & Ortiz, Y. (1996). *Causas y Efectos del Absentismo Laboral*. México: Revista de los Órganos Autonómicos de Control Externo.
- Rodríguez, J. (2010). *La motivación en el mundo del trabajo*. España: Escuela de Organización Industrial.
- Romero, D. (2011). *Homosexualidad y Familia. ¿Integración o Rechazo?*, Tesis Inédita. Chile: Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Rondón, L. M. (2011). Nuevas Formas de familia y perspectivas para la Mediación: El Tránsito de la familia modelo a los distintos modelos familiares. *UNIA*, 81-94.
- RYFF, Carol, & KEYES, C. L. (2011, Págs.719-727). *The Structure of Psychological Well-Being Revisited*. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Sabater, C. (2014). La Interacción Trabajo-Familia. La Mujer y la Dificultad de la Conciliación Laboral. *Dialnet*, 3-36.
- Sáenz, D., & Tinoco, Z. (1999). Introducción a la Investigación Científica. *Fármacos*, 60-71.
- Salazar, G. (2013). *Técnicas de Intervención Social Profesional*. Ciclo IV.
- Salazar, R., Salazar, H., & Rodríguez, M. (2011). Conciliación trabajo y familia en México: las responsabilidades compartidas de mujeres y hombres en el debate público. *Dialnet*, 55.
- Salgado, G., Larrea, C., Ferrín, R., Báez, R., Bocco, A., Fernández, J., . . . Marchán, C. (1989). *La Investigación Económica del Ecuador*. Quito: ILDIS.
- Salmurri, F. (2008). *Libertad emocional: estrategias para educar las emociones*. España: Ediciones Paidós Ibérica.
- Sauceda, J. M., & Maldonado, J. M. (2003). *La Familia: Su Dinámica y Tratamiento*. Washington: IMSS.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo-Senplades. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.
- Sepúlveda, G., Henríquez, R., & Godoy, D. (2008). *Modelo Ecológico-Fundamentos de la Psicología Comunitaria*. Tecla: Universidad Santo Tomás.
- Sgró, M. (2011-2012). Familia contemporánea. Trozos para (re)pensar la(s) realidad(es) latinoamericana(s). *Savía*, 4-9.
- Solé, M., Ruiz, A., & Pérez-Poratabella. (2001). *El protocolo y la empresa*. Planeta.

- Sotelo, M., Ramos, D., & Vales, J. (2000). *Clima Familiar y su Relación con el Rendimiento Académico en Estudiantes Universitarios*, Tesis inédita. México: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Staines, G. (1980). Spillover Versus Compensation: A Review of the Literature on the Relationship Between Work and Nonwork. *Human Relations*, 111-129.
- Subsecretaría de Redes Asistenciales. (2016). Sistema de referencia y contrareferencia. *Dirección de Redes Asistenciales*, 1-4.
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.
- Tanguila, E. (2011). "FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA PARA LA VALORACIÓN DE LA IDENTIDAD CULTURAL KICHWA, EN LA COMUNIDAD "EL CALVARIO", CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO, DURANTE EL PERIODO 2010 – 2011". Quito: Universidad Politécnica Salesiana - Sede Quito.
- Toro, R., & Yepes, L. (2007). *Fundamentos de Medicina*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Torrinco, E., Santín, C., Andrés, M., Menéndez, S., & López, M. (2002). El modelo ecológico de Bronfenbrenner como marco teórico de la Psicooncología. *Anales de Psicología*, 45-59.
- Torrinco, E., Santín, C., Andrés, M., Menéndez, S., & López, M. (2002). El modelo ecológico de Bronfenbrenner como marco teórico de la Psicooncología. *Anales de Psicología*, 45-49.
- Ugarteburu, I., Cerrato, J., & Ibarretxe, R. (2008). Transformando el Conflicto Trabajo/Familia en intervención y Conciliación Trabajo/ Familia. *Relaciones Laborales*, 17-41.
- UNICEF. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Quito: UNICEF.
- Venegas Surca, H. (2014). *Clima Social Familiar de los Estudiantes con Conductas Agresivas*. Institución Educativa No. 88061, 2013, Tesis inédita (Vol. 1). Perú: Revista IN CRESCENDO.
- VENKATRAMAN, N., & RAMANUJAM, L. (2008). *Journal of management*.
- VENKATRAMAN, N., & RAMANUJAM, L. (2008). *Organizational growth*.
- Venkatraman, N., & Ramanujam, L. (2009). *Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches*. Florida: Academy of Management Review.

- Venkatraman, N., & Ramanujam, L. (2009). *Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches*. Academy of Management Review.
- Viscarret, J. J. (2007). *Modelos y Métodos de Intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza.
- Viscarret-Garro, J. J. (2014). Modelos y Métodos de Intervención en Trabajo Social. En T. Fernández-García, *Fundamentos de Trabajo Social* (págs. 293-342). Alianza Edditorial.
- Westphal, M., & Pinheiro, T. (2004). A Epistemología de Mario Bunge e Sua Contribuição para o Ensino de Ciência. *Ciência & Educação*, 585-596.
- Zavala, G. (2001). *El Clima Familiar, Su Relación con los Intereses Vocacionales y los Tipos Caracterológicos de los alumnos del 5to. Año de Secundaria de los Colegios Nacionales del Distrito RIMAC, Tesis Inédita*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A
DIRECCION DE RELACIONES INDUSTRIALES
TRABAJO SOCIAL

Datos personales y Laborales

Nombre y Apellidos: _____		Edad: ()	
Género:	Masculino ()	Femenino ()	
Estado civil:	Soltero/a ()	Unión Libre ()	Casado/a () Divorciado/a () Viudo/a ()
Instrucción:	Primaria ()	Secundaria ()	Tecnólogo () Tercer Nivel () Cuarto Nivel ()
A que dirección pertenece:	GER () Departamento o unidad _____	DIF () Departamento o unidad _____	_____
	DIC () Departamento o unidad _____	DOM () Departamento o unidad _____	_____
	DIL () Departamento o unidad _____	DRI () Departamento o unidad _____	_____
	SDS () Departamento o unidad _____	PLA () Departamento o unidad _____	_____
Cargo: _____	Tiempo de servicio en la empresa _____		
Modalidad de contratación	Servidor Público de Planta ()	Servidor Público de Contrato ()	Obrero de Planta () Obrero de Contrato ()

ENCUESTA DE CLIMA SOCIAL FAMILIAR

El objetivo de esta encuesta es detectar el ambiente familiar que tienen las personas. Los datos que se obtengan serán utilizados de manera confidencial. Recuerde, nos gustaría saber cómo ve usted a su familia. No trate de imaginar cómo los otros miembros de su familia le ven, sino trate usted de darnos una impresión de su familia a través de cada una de las proposiciones

DIMENSIONES	ESCALAS			
RELACIONES	SUB ESCALA 1: CHOESIÓN		SI	NO
	1.1	¿Su familia realmente se ayuda unos a otros?		
	1.2	En su familia, ¿Pasan muchos momentos juntos en casa?		
	1.3	En su familia, ¿Se esfuerzan mucho en los quehaceres de la casa?		
	1.4	¿Se sienten muy unidos en su familia?		
	1.5	En su familia, ¿Son ustedes comedidos en cosas que necesitan en casa?		
	1.6	En su familia, ¿Realmente se apoyan unos a los otros?		
	1.7	¿Hay mucha unión en la familia?		
	1.8	En su familia, ¿Verdaderamente se llevan bien entre ustedes?		
	1.9	¿En su familia a cada miembro se le dedica tiempo y dedicación?		

		SUB ESCALA 2: EXPRESIVIDAD		SI	NO	
RELACIONES	2.1	En su familia, ¿Acostumbran a hablarse de lo que sientes?				
	2.2	¿Pueden entre ustedes hablar libremente de lo que pasa en su familia?				
	2.3	¿Cuándo alguien se enoja en su casa, generalmente otro se molesta?				
	2.4	En su familia, ¿Se cuentan los problemas personales unos a otros?				
	2.5	En su familia, ¿Si sienten ganas de hacer algo de repente, lo hacen?				
	2.6	¿Cuándo alguien se queja en su familia, otro miembro se queja?				
	2.7	¿Los asuntos de dinero y deudas se hablan delante de todos los miembros de la familia?				
	2.8	En su familia, ¿Pueden decirse cualquier cosa entre ustedes?				
	2.9	¿En su familia discuten mucho?				
			SUB ESCALA 3: CONFLICTO		SI	NO
3.1	En su familia, ¿Se pelean mucho entre ustedes?					
3.2	En su familia, ¿Se enojan entre ustedes frecuentemente?					
3.3	En su familia, ¿Algunas veces llegan a estar tan enojados, que se arrojan cosas entre ustedes?					
3.4	En su familia, ¿Cuándo tienen problemas explotan con facilidad?					
3.5	En su familia, ¿Seguido se critican unos a otros?					
3.6	En su familia, ¿Se han golpeado entre ustedes, en alguna ocasión?					
3.7	En su familia, ¿Si hay desacuerdo entre ustedes, termina discutiendo y peleándose?					
3.8	En su familia, ¿Tratan ustedes de sobresalir sobre las demás personas de su casa?					
3.9	En su familia, ¿Creen ustedes que gritando consiguen lo que quieren?					
AR			SUB ESCALA 4: AUTONOMÍA		SI	NO

4.1	En su familia, ¿Cada quien hace sus cosas sin recibir ayuda de nadie?		
4.2	¿Los dejan ser libre en lo que hacen y en lo que piensan en su familia?		
4.3	¿En su familia cada quien decide lo que hace?		
4.4	En su familia, ¿Pueden salir de su casa cada vez que quieran?		
4.5	¿En su familia pueden realizar cualquier actividad personal sin que nadie los moleste?		
4.6	¿En su familia, cada quien resuelve sus propios problemas?		
4.7	¿Entre ustedes se ayudan para defenderse de los demás?		
4.8	¿Cuándo algún miembros de la familia hace lo que quiere, lastima los sentimientos de los demás?		
4.9	¿En su familia se permite que cada quien diga lo que piensa?		
SUB ESCALA 5: ACTUACIÓN		SI	NO
5.1	En su familia, ¿Creen ustedes que ser el mejor en cualquier cosa que hagan es importante?		
5.2	¿Para su familia es muy importante salir adelante en la vida?		
5.3	En su familia, ¿Creen ustedes que la gente vale por el dinero que tiene?		
5.4	En su familia, ¿Creen ustedes que se debe luchar y ser el mejor en cualquier cosa que hagan?		
5.5	En su familia, ¿Ustedes siempre tratan de hacer las cosas un poco mejor en cada ocasión?		
5.6	En su familia, ¿Se preocupan por mejorar en el trabajo o por sacar buenas calificaciones en l escuela?		
5.7	¿En su familia trabajan duro para mejorar y salir adelante?		
5.8	¿En su familia primero es el trabajo y luego la diversión?		
5.9	¿A ustedes le gusta compararse con los demás?		
SUB ESCALA 6: INTERCULTURAL-CULTURAL		SI	NO
6.1	En su familia, ¿Hablan de política y problemas de país frecuentemente?		
6.2	En su familia, ¿Van seguido a conferencias, teatros o conciertos?		
6.3	¿Es muy importante en su familia aprender cosas nuevas y diferentes?		
6.4	En su familia, ¿Están ustedes interesados en actividades		

	culturales?		
6.5	En su familia, ¿Seguido discuten de arte, política, cultura etc.?		
6.6	¿Alguien en su familia toca algún instrumento musical?		
6.7	En su familia, ¿Van a la biblioteca frecuentemente?		
6.8	En su familia, ¿Ustedes dedican más tiempo a leer que a ver la televisión?		
6.9	En su familia, ¿Realmente les gusta la música, lectura, pintura, danza, etc.?		
SUB ESCALA 7: SOCIAL RECREATIVO		SI	NO
7.1	En su familia, ¿Cuándo tienen tiempo libre, salen de su casa?		
7.2	En su familia, ¿Frecuentemente van amigos a visitarlos a su casa?		
7.3	En su familia, ¿Algunos de ustedes está en equipos de futbol, beisbol, etc.?		
7.4	En su familia, ¿Van al cine, eventos deportivos o excursión seguido?		
7.5	En su familia, ¿Todos ustedes tienen uno o dos pasatiempos?		
7.6	En su familia, ¿Aparte de sus obligaciones tienen actividades de diversión?		
7.7	En su familia, ¿Van a cursos o clases que no son parte de la escuela, por pasatiempo o interés?		
7.8	En su familia, ¿Salen ustedes a pasear muy seguido?		
7.9	¿La forma de principal de entretenerse en su familia es ver la T.V. o escuchar la radio?		
SUB ESCALA 8: MORALIDAD-RELIGIOSA		SI	NO
8.1	En su familia, ¿Va a la iglesia con frecuencia?		
8.2	¿En su familia acostumbra rezar?		
8.3	En su familia, ¿Hablan entre ustedes sobre el significado religioso de la navidad, semana santa etc.?		
8.4	En su familia, ¿Creen ustedes en el cielo y en el infierno?		
8.5	¿En su familia tienen ideas estrictas acerca de lo que es bueno y malo?		
8.6	En su familia, ¿Creen ustedes que hay algunas cosas que se tienen que aceptar de buena fe?		
8.7	¿En su familia cada persona tiene ideas diferentes de lo que es		

	bueno o malo?		
8.8	En su familia, ¿La biblia es un libro muy importante en su casa?		
8.9	¿En su familia creen que cuando alguien comete un pecado, será castigado?		
SUB ESCALA 9: ORGANIZACIÓN		SI	NO
9.1	En su familia, ¿Preparan con mucho cuidado las actividades en su casa?		
9.2	En su familia, ¿Generalmente son ustedes muy limpios y ordenados?		
9.3	¿En su casa es fácil encontrar las cosas cuando se necesitan?		
9.4	¿En su familia son puntuales?		
9.5	¿En su familia, las personas son firmes en sus decisiones?		
9.6	En su familia, ¿Tratan de mantener su casa limpia?		
9.7	En su familia, ¿Cada uno de ustedes sabe bien cuáles son sus obligaciones?		
9.8	¿El dinero lo manejan muy cuidadosamente en su familia?		
9.9	En su familia, ¿Los platos se lavan rápidamente después de comer?		
SUB ESCALA 10: CONTROL		SI	NO
10.1	En su familia, ¿Se dan órdenes entre ustedes?		
10.2	¿En su familia hay mucha disciplina?		
10.3	¿Una persona en su familia es la que toma la mayor parte de sus decisiones?		
10.4	En su familia, ¿Las cosas en casa se hacen como se debe?		
10.5	¿En su familia, se preocupan mucho por hacer solamente lo que está permitido?		
10.6	¿En su casa hay poca oportunidad de opinar sobre las decisiones familiares?		
10.7	En su familia, ¿Es difícil que puedan hacer cualquier cosa que quieran?		
10.8	¿La disciplina en su casa es muy estricta?		
10.9	¿En su familia se respetan las cosas que no están permitidas?		

ESTABILIDAD

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la productividad, por lo que deberá marcar con una **X** el grado que mejor describa o más se adecue al rendimiento laboral, únicamente puedes marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le compromete en su desempeño laboral.

A continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una escala de calificación; **E, Escasamente; A. V, A veces;**

G, Generalmente; S, siempre

It m	PREGUNTAS	1	2	3	4
		E	A.V	G	S
1	¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?				
2	¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo?				
3	¿Es leal con sus superiores?				
4	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?				
5	¿Le gusta participar en actividades de grupo?				
6	¿Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores?				
7	¿Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo, y enseres bajo su responsabilidad?				
8	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna?				
9	¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se genera en la organización?				
10	¿En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidades?				
11	¿Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario el trabajo?				
12	¿Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas?				
13	¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?				
14	¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido?				
15	¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad?				
1	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el				

6	puesto que actualmente ocupa?				
1 7	¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?				
1 8	¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas?				
1 9	¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?				
2 0	¿Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas?				
2 1	¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?				
2 2	¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?				
2 3	¿Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo?				
2 4	¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad?				
2 5	¿Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo?				

GACIAS POR SU COLABORACIÓN