

Influencia de las destrezas de comunicación y social en el desempeño ocupacional.



William José Arrieta Martínez

Universidad de Pamplona  
Facultad de Salud  
Programa de Terapia Ocupacional  
Pamplona, Norte de Santander  
2018 – 1

Influencia de las destrezas de comunicación y social en el desempeño ocupacional.

William José Arrieta Martínez

Asesora Científica

Esp. Sandra Milena Rubiano Parada

Asesora Metodológica

Phd. Magda Milena Contreras Jauregui

Proyecto de grado como requisito para optar el título de terapeuta ocupacional

Universidad de Pamplona  
Facultad de Salud  
Programa de Terapia Ocupacional  
Pamplona, Norte de Santander  
2018 – 1

## Dedicatoria

*Quiero primero que todo dedicarle este logro al Dios todo poderoso, por estar conmigo todo el tiempo, dándome fortaleza para seguir adelante a pesar de las dificultades, guiando cada paso que daba, logrando en mi un molde de persona con valores, siempre por delante de mi camino y fortaleciendo mi vida a cada instante, llenándome de sabiduría, paciencia, tenacidad, perseverancia y amor por la Terapia Ocupacional.*

*A mi madre el motor de que impulsa mi vida, por hacerme entender que la vida no es fácil y que todo se logra con sacrificios y que cada uno de esos más adelante tiene una recompensa, a ti mujer incansable, trabajadora luchadora, gracias por confiar en mí porque sabías que esto era una lucha constante para mí, pero siempre creíste en tu hijo, por enseñarme a valorar los momentos y los espacios, y por muchas más gracias por impulsarme cada día a ser buena persona y fomentar ese deseo de superación y contar conmigo en cada momento, te amo eres mi vida entera.*

*A mis hermanos, Eidis Arrieta Martínez, Norelvis Arrieta Martínez, Yeinis Arrieta Martínez, por acompañarme en todas mis locuras, por esas lágrimas y risas que nunca faltaron en el transcurso de este camino, por convertir esta meta un logro que hoy es realidad.*

*Gracias a todos que hicieron posible mi logro.*

### *Agradecimientos*

*A la empresa de EMPORAMPLONA en especial el área administrativa por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de afianzar conocimientos adquiridos durante mi proceso de formación profesional.*

*A mis supervisores, Dra Magda Milena Contreras Jáuregui y especialista Sandra milena Rubiano parada, por su constante acompañamiento y ser mi guía durante el desarrollo de esta investigación.*

*A el señor Marceliano Mercado por ser esa persona que me apoyo en todo este camino y que me enseñó el valor del cariño y el amor hacia una persona sin importar si eres de su familia, mil gracias por ser transparente conmigo y por confiar en mi sin importar lo que más adelante sucediera, te considero como mi padre aquel que nunca tuve y espero solventar todas tus necesidades como tu hijo aquel que adoptaste in importar lo difícil que fuera.*

*A Laura Vanesa Sandoval mijares que con su apoyo y su compañía me impulso a ser el mejor en lo que hacía, gracias por ser mi compañera en esta lucha que aún no termina, por enseñarme a valorar y cuidar las cosas que con sacrificio adquieres, por no abandonarme durante este camino difícil, por*

*preocuparte por mi cuando más lo necesite, por llevarme por el camino del bien.*

*Je amo*

*A mis amigas Liseth Liliana Giraldo Ramos y Daniela Estefany Hoyos  
cuesta que hicieron de esta experiencia una gran aventura, gracias por su  
amistad sincera e inigualable, Siempre tridente.*

*A la universidad de Pamplona por ser el escenario propicio para mi  
formación académica.*

*A mis docentes que estuvieron conmigo a lo largo de este proceso, gracias  
por las enseñanzas recibidas, hoy con orgullo puedo decir que tuve los mejores  
maestros que en su labor además de contribuir en mi formación profesional  
aportaron en mi crecimiento personal, en especial Diana Milena Celis parra  
que con sus enseñanzas me enseñó que la vida es de luchadores y que todo se  
gana con sacrificio y esmero.*

Contenido

<b>siglas</b> .....	<b>15</b>
<b>resumen</b> .....	<b>17</b>
<b>abstract</b> .....	<b>18</b>
<b>introducción</b> .....	<b>19</b>
<b>capítulo i</b> .....	<b>22</b>
<b>título</b> .....	<b>22</b>
<b>descripción del problema</b> .....	<b>22</b>
pregunta problema. ....	26
<b>justificación</b> .....	<b>26</b>
<b>objetivos</b> .....	<b>30</b>
objetivo general. ....	30
objetivos específicos .....	30
<b>capítulo ii</b> .....	<b>31</b>
<b>marco referencial</b> .....	<b>31</b>
<b>antecedentes investigativos</b> .....	<b>31</b>
antecedentes internacionales. ....	31
antecedentes nacionales.....	32
antecedentes regionales. ....	34

antecedentes locales. ....	36
<b>marco teórico .....</b>	<b>37</b>
participación social.....	37
empresa.....	38
organización. ....	38
habilidades de comunicación e interacción. ....	38
comunicación. ....	42
aspectos de la comunicación.....	42
liderazgo.....	43
factores que influyen en el clima organizacional. ....	43
estructura. ....	44
responsabilidad. ....	44
recompensa. ....	44
desafío.....	44
relaciones. ....	44
cooperación.....	44
estándares.....	45
conflicto. ....	45
identidad. ....	45
beneficios y consecuencias negativas del clima organizacional. ....	46
tipos de clima organizacional. ....	47
relaciones interpersonales. ....	48
desempeño laboral del trabajador.....	48
factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral. ....	49
volición.....	52
habitación. ....	53
el mapa de hábitos. ....	54
desempeño ocupacional.....	55
marcos modelos y enfoques. ....	56
enfoque psicosocial (erik erickson) ....	56
modelo de la ocupación humana (gary kielfholner).....	58

<i>subsistema de volición</i> .....	58
<i>subsistema de habituación</i> .....	59
<i>subsistema de ejecución</i> .....	59
<i>tipos de habilidades</i> .....	60
modelo ecología del desempeño humano.....	60
modelo persona-ambiente-ocupación. (law y colls 1996).....	61
desempeño ocupacional realizante .....	62
<b>marco legal</b> .....	<b>63</b>
constitución política colombiana de 1991.....	63
código sustantivo del trabajo.....	63
ley 1562 del 11 de julio del 2012 .....	65
resolución 2646 de 2008 (riesgo psicosocial). .....	66
<b>marco ético</b> .....	<b>67</b>
ley 949 de 2005 (marzo 17).....	68
diario oficial no. 45.853 de 17 de marzo de 2005 .....	68
consentimiento informado.....	68
<b>marco conceptual</b> .....	<b>72</b>
<b>marco contextual</b> .....	<b>73</b>
historia de empopamplona. ....	73
visión.....	74
misión.....	74
servicios.....	75
acueducto planta de monte dentro .....	75
<b>Capítulo III</b> .....	<b>83</b>
<b>Diseño metodológico</b> .....	<b>83</b>
<b>Tipo de investigación</b> .....	<b>83</b>
Investigación cuantitativa.....	83
<b>Diseño de la investigación</b> .....	<b>84</b>
Investigación descriptiva.....	84
<b>Población</b> .....	<b>85</b>

<b>Muestra .....</b>	<b>85</b>
<b>Criterios de inclusión y exclusión .....</b>	<b>86</b>
Criterios de inclusión. ....	86
Criterios de exclusión.....	87
<b>Técnicas e instrumentos de investigación. ....</b>	<b>87</b>
Técnicas primarias.....	87
Técnicas secundarias .....	87
Instrumento.....	88
Descripción de ficha sociodemográfica.....	88
Manual del usuario de la escala de impacto ambiental para el trabajo (weis). versión 2.0 (derechos reservados 1998). ....	88
<b>Validez y confiabilidad .....</b>	<b>89</b>
Validez de casos. ....	90
<b>Capítulo IV .....</b>	<b>92</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>92</b>
<b>Tabulación de instrumento lista de chequeo instrumento weis.....</b>	<b>92</b>
Estadísticas ficha demográfica empresa empopamplona .....	92
<b>Lista de chequeo.....</b>	<b>115</b>
<b>Discusión de resultados.....</b>	<b>140</b>
<b>Estadística de actividades realizadas .....</b>	<b>143</b>
<b>Capítulo V.....</b>	<b>145</b>
<b>Plan de acción .....</b>	<b>145</b>
<b>Capítulo VI .....</b>	<b>195</b>
<b>Producto final .....</b>	<b>195</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>196</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>199</b>
<b>Referentes bibliográficos .....</b>	<b>201</b>
<b>Apéndices.....</b>	<b>204</b>

Listado de tablas

Tabla 1. Variables .....	76
Tabla 2. Población .....	85
Tabla 3. Muestra .....	86
Tabla 4. Distribución porcentual según el género de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA .....	92
Tabla 5. Distribución porcentual según la edad de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	93
Tabla 6. Distribución porcentual según el tipo de vinculación de trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	95
Tabla 7. Distribución porcentual según el cargo de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	96
Tabla 8. Análisis porcentual según el área de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA ...	97
Tabla 9. Análisis porcentual según la antigüedad de cargo de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	98
Tabla 10. Análisis porcentual según la escolaridad de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	99
Tabla 11. Análisis porcentual según el estado civil de los usuarios de EMPOPAMPLONA.....	100
Tabla 12. Análisis porcentual de del tipo de vivienda de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	101
Tabla 13. Distribución porcentual del número de hijos de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	102

Tabla 14. Distribución porcentual del número de personas a cargo de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA ..... 103

Tabla 15. Distribución porcentual del tipo de religión de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA. .... 104

Tabla 16. Análisis porcentual acerca de la participación de trabajadores en actividades de salud realizadas por la empresa. .... 105

Tabla 17. Análisis porcentual acerca de si consume cigarrillo en los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA ..... 106

empresa de EMPOPAMPLONA. .... 107

Tabla 19. Análisis porcentual acerca del consumo de bebidas alcohólicas en los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA ..... 108

Tabla 20. Análisis porcentual acerca si se encuentra en tratamiento médico a los trabajadores de la empresa de la empresa EMPOPAMPLONA. .... 109

Tabla 21. Análisis porcentual acerca si consume algunas sustancias alucinógenas a los trabajadores de la empresa de la empresa EMPOPAMPLONA. .... 110

Tabla 22. Análisis porcentual acerca si consume medicamentos sin autorización médica a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA. .... 111

Tabla 23. Distribución porcentual acerca si ha participado en actividades de bienestar social a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA ..... 112

Tabla 24. Análisis porcentual acerca si ha practica algún deporte a los Trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA. .... 113

Tabla 25. Análisis porcentual acerca si ha recibido capacitación sobre riesgos a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA. .... 114

Tabla 26. ¿Sientes que la cantidad de tiempo disponible es suficiente para realizar tus responsabilidades laborales? ..... 115

Tabla 27. ¿Durante su jornada laboral toma usted un receso? ..... 116

Tabla 28. ¿Disfruta usted de su trabajo? ..... 117

Tabla 29. ¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño? ..... 119

Tabla 30. ¿Durante su jornada laboral toma usted un receso? ..... 120

Tabla 31. ¿Usted piensa que su horario de trabajo afecta sus otras actividades y responsabilidades fuera del trabajo?..... 122

Tabla 32. ¿Su trabajo es un lugar seguro para trabajar? ..... 123

Tabla 33. ¿Para realizar sus actividades laborales trabaja principalmente solo con un miembro de un equipo?..... 124

Tabla 34. ¿Se ve afectado su trabajo al interactuar con otras personas?..... 126

Tabla 35. ¿Se encuentra satisfecho con la interacción con sus compañeros?..... 128

Tabla 36. ¿Interactúa a menudo con su supervisor? ..... 129

Tabla 37. ¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?..... 132

compañeros de trabajo y de su supervisor?..... 133

Tabla 39. ¿En la atmósfera social en su lugar de trabajo las personas están generalmente contentas, son amistosas, se llevan bien, se sienten a gusto en el trabajo?..... 135

Tabla 40. ¿En la atmósfera social en su lugar de trabajo las personas están generalmente contentas, son amistosas, se llevan bien, se sienten a gusto en el trabajo?..... 135

Tabla 41. Correlación..... 137

Tabla 42. Correlación..... 139

Tabla 43. Número de intervenciones realizadas ..... 143

Tabla 44. Cronograma de Actividades..... 162

### Listado de figuras

Figura 1. Organigrama EMPOPAMPLONA .....	75
Figura 2. Distribución porcentual según el género de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA.....	92
Figura 3. Distribución porcentual según la edad de los usuarios atendidos en EMPOPAMPLONA.....	94
Figura 4. Distribución porcentual del tipo de vinculación de los usuarios de EMPOPAMPLONA .....	95
Figura 5. Distribución porcentual según el cargo de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	96
Figura 6. Distribución porcentual según el área de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	97
Figura 7. Análisis porcentual según la antigüedad de cargo de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA. ....	98
Figura 8. Análisis porcentual según la escolaridad de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	99
Figura 9. Distribución porcentual del estado civil de los usuarios s de EMPOPAMPLONA .....	100
Figura 10. Análisis porcentual de del tipo de vivienda de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	101
Figura 11. Distribución porcentual del número de hijos de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	102
Figura 12. Distribución porcentual del número de personas a cargo de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	103
Figura 13. Distribución porcentual del tipo de religión de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA .....	104

Figura 14. Análisis porcentual acerca de la participación de trabajadores en actividades de salud realizadas por la empresa. .... 105

Figura 15. Distribución porcentual acerca del consumo de cigarrillo en los usuarios de EMPOPAMPLONA ..... 106

Figura 16. Análisis porcentual acerca del diagnóstico de alguna enfermedad a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA. .... 107

Figura 17. Análisis porcentual acerca del consumo de bebidas alcohólicas en los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA ..... 108

empresa de la empresa EMPOPAMPLONA. .... 109

Figura 19. Análisis porcentual acerca si consume algunas sustancias alucinógenas a los trabajadores de la empresa de la empresa EMPOPAMPLONA. .... 110

Figura 20. Análisis porcentual acerca si consume medicamentos sin autorización médica a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA. .... 111

Figura 21. Distribución porcentual acerca si ha participado en actividades de bienestar social a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA. .... 112

Figura 22. Análisis porcentual acerca si ha practica algún deporte a los Trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA ..... 113

Figura 23. Análisis porcentual acerca si ha recibido capacitación sobre riesgos a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA. .... 114

Figura 24. ¿Sientes que la cantidad de tiempo disponible es suficiente para realizar tus responsabilidades laborales? ..... 115

Figura 25. ¿Hay alguna parte de su trabajo que le demanda más allá de su capacidad o preparación?.... 116

Figura 26. ¿Disfruta usted de su trabajo?..... 118

Figura 27. ¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño?..... 119

Figura 28. Tabla 30. ¿Durante su jornada laboral toma usted un receso?..... 121

Figura 29. ¿Usted piensa que su horario de trabajo afecta sus otras actividades y responsabilidades fuera del trabajo?..... 122

Figura 30. ¿Su trabajo es un lugar seguro para trabajar? ..... 123

Figura 31. ¿Para realizar sus actividades laborales trabaja principalmente solo con un miembro de un equipo?..... 125

Figura 32. ¿Se ve afectado su trabajo al interactuar con otras personas? ..... 127

Figura 33. ¿Se encuentra satisfecho con la interacción con sus compañeros?..... 128

Figura 34. ¿Interactúa a menudo con su supervisor? ..... 129

Figura 35. ¿El clima de trabajo tiene influencia en el hecho de trabajar en la empresa?..... 130

Figura 36. ¿El clima de trabajo tiene influencia en el hecho de trabajar en la empresa?..... 131

Figura 37. ¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?..... 132

Figura 38.¿Afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?..... 134

**Listado de apéndices**

Apéndices A. Consentimiento informado ..... 205

Apéndices B. Perfil Sociodemográfico ..... 206

Apéndices C. Lista De Chequeo ..... 207

Apéndices D. Artículo ..... 210

Apéndices E. Protocolo..... 227

### **Siglas**

**A.V.D:** Actividades de la vida diaria también llamadas "áreas de ocupación", comprenden todas aquellas actividades de la vida cotidiana que tienen un valor y significado concreto para una persona y, además, un propósito, Las ocupaciones son centrales en la identidad y capacidades de una persona e influyen en el modo en el que uno emplea el tiempo y toma decisiones.

**MOHO:** Modelo de la ocupación humana

### **Resumen**

La Terapia Ocupacional está guiada a la ocupación humana lo que permite identificar la ocupación como esa actividad que el ser humano realiza diariamente y rige el comportamiento de este, en este sentido se nos hace preciso decir que las destrezas de comunicación y sociales son más que una necesidad emplearlas. El objetivo de la investigación es determinar la influencia de las destrezas de comunicación y sociales en el desempeño ocupacional de los trabajadores de la empresa por medio del instrumento de evaluación en este caso (WEIS), Lo cual me va permitir potencializar las habilidades de comunicación e interacción en los diferentes contextos en los que se desenvuelven los empleados, esta investigación es de tipo cuantitativo debido a que se recolecta y analiza datos para contestar preguntas de investigación (destrezas de comunicación e interacción en el desempeño ocupacional) y probar hipótesis establecidas previamente, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística descriptiva para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, de tipo descriptiva debido a que se va a describir cuales son las limitaciones que presentan los trabajadores del área administrativa cuando no tienen la capacidad de relacionarse e interactuar con sus compañeros dentro de su rol laboral. La población con la que se realizó la investigación es de 300 personas las cuales son trabajadores que hacen parte de la empresa y se encuentran ejecutando actividades activamente, Para la investigación la muestra fue no probabilística de 61 trabajadores de género femenino y masculino, luego de la aplicación del instrumento se pudo evidenciar que los trabajadores de la empresa de servicios públicos presentan dificultades en la relación con sus jefes (supervisores) al momento de iniciar una conversación, contactarse y

finalizar esta misma en un 70%, por lo tanto no hay un disfrute de la ejecución de sus tareas lo cual no le permite relacionarse activamente con sus compañeros de área.

### **Abstract**

The Occupational Therapy is guided to the human occupation what allows to identify the occupation as that activity that the human being carries out daily and governs the behavior of this, in this sense it is necessary to say that the communication and social skills are more than a need to use them. The objective of the research is to determine the influence of communication and social skills on the occupational performance of company workers through the evaluation tool in this case (WEIS). This will allow me to potentiate communication and interaction skills In the different contexts in which the employees work, this research is of quantitative type because data is collected and analyzed to answer research questions (communication skills and interaction in occupational performance) and test previously established hypotheses, relies on the numerical measurement, the counting and frequently the use of statistics to establish accurately patterns of behavior in a population, of a descriptive type due to describe the limitations that the workers of the administrative area have when they do not have the capacity to relate and interact with your c companions within their work role. The population with which the research was carried out is of 300 people, who are workers who are part of the company and are actively carrying out activities. For the investigation, the sample was not probabilistic of 61 workers of female and male gender. present that one of the most interesting characteristics is that the sample belongs to the company, after the application of the instrument it was possible to show that the workers of the public services company present difficulties in the relationship with their bosses (supervisors) at the moment of starting a conversation, contact and finalize this, therefore there is no enjoyment of the execution of their tasks which does not allow you to actively interact with your area mate

## **Introducción**

Los seres humanos vivimos en sociedad, la cual está formada por grupos de individuos donde cada uno de nosotros es parte primordial del contexto social de ellos, al mismo tiempo a lo largo de las etapas de nuestra vida. Aunque somos individuos que necesitamos relacionarnos adecuadamente para que los integrantes de la familia, el trabajo y los amigos de los que formamos parte, nos acepten. Por ello, los Terapeutas Ocupacionales debemos tener en cuenta que las destrezas de comunicación y social son las que nos permiten relacionarnos de manera efectiva con los demás, dentro de cada uno de nuestros grupos, y en cualquier contexto de nuestra vida cotidiana y de esta forma propiciar un desempeño ocupacional acorde a las necesidades del entorno en el cual se desenvuelve el individuo.

Según (Fischer, 2006) en el marco de trabajo para la práctica de terapia ocupacional “las destrezas de comunicación y sociales son acciones o comportamientos que utiliza un cliente para comunicarse e interactuar con otros en un ambiente interactivo”, teniendo en cuenta lo anterior para complementar la teoría, una de las necesidades básicas del ser humano es estar en contacto con los demás y su entorno, por lo cual, se hace necesario establecer conductas sociales adecuadas que influyan de manera óptima en el desempeño ocupacional y en el rol laboral de los trabajadores haciendo de este un trabajo digno y saludable para ejecutar de manera apropiada las demandas de la actividad.

En cuanto (Forsyth, 1998) afirma que “Los Terapeutas Ocupacionales se preocupan de cómo las habilidades de comunicación e interacción son usadas para llevar a cabo alguna tarea.

Así, como las personas usan habilidades motoras para desarrollar muchas tareas, ellas también emplean habilidades para comunicarse efectivamente e interactuar con otros al completar una forma ocupacional” Por lo mencionado anteriormente desde Terapia Ocupacional es importante conocer como estas habilidades de comunicación y social hacen parte del funcionamiento ocupacional de dicha población, estas destrezas funcionan como un facilitador que brindan a los trabajadores un equilibrio en el contexto laboral en el cual se desenvuelven.

La comunicación requiere de un significado, una información y la relación entre una o más personas generando un fortalecimiento tanto intrínseco como extrínseco en su rol laboral; al existir una afectación que altere la ejecución de destrezas de comunicación y sociales, el desempeño ocupacional de los trabajadores se verá afectado evidenciando desorientación en las actividades que se realizan a diario en su puesto laboral, desconfianza y una marcada desmotivación lo que hará que la productividad de la empresa y del trabajador disminuya, haciéndolo improductivo lo que provoca una deserción laboral.

Según, (Trujillo, 2008) citado por (Castillo & Varón, 2017) “el desempeño ocupacional es el actuar de las personas en ambientes específicos, proceso durante el cual la persona se motiva, inicia y completa distintas ocupaciones, interviniendo capacidades personales, exigencias ocupacionales y demandas ambientales”; el ser de la Terapia Ocupacional es utilizar la ocupación como medio para solucionar problemas inmersos en una población aumentando la productividad, socialización, la autonomía y la realización personal de un individuo o grupo en los contextos donde se desenvuelve diariamente, el desempeño ocupacional es una necesidad que posee todo ser humano para interactuar y desempeñarse en un entorno, brindando un aporte significativo y haciendo de esta una prioridad para así mejorar de alguna manera los roles en los cuales se desenvuelve diariamente.

Cuando hablamos del desempeño ocupacional se define como la ejecución de diferentes actividades como son las AVD, actividades de ocio tiempo libre/ esparcimiento y actividades productivas, las cuales deben ser ejecutadas de manera óptima logrando ver a la persona como un ser funcional en los diferentes contextos en lo que se desenvuelve diariamente; por lo anterior, el Terapeuta Ocupacional debe proporcionar al individuo experiencias significativas que lo hagan

sentir productivo mirándolo como un ser holístico, relacionado directamente con los entornos físico, social, familiar, laboral y espiritual.

Esta investigación se realiza con el fin de indagar cómo las destrezas de comunicación y sociales permiten que el desempeño ocupacional de los trabajadores sea el adecuado al momento de ejecutar sus funciones laborales. Además, busca cumplir con los objetivos planteados en este proyecto logrando dar respuesta a la pregunta problema “Cómo influyen las destrezas de comunicación y social en el desempeño ocupacional de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA”. La investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, el cual nos va a permitir medir la influencia de las destrezas de comunicación y social en el desempeño ocupacional, debido a esto surge la exigencia de investigar las necesidades que se presentan a nivel de las destrezas de comunicación y social, como estas pueden afectar de manera directa el desempeño ocupacional de los trabajadores de la empresa. Igualmente, investigar como interfieren significativamente en la motivación de este, además si estas destrezas se encuentran intactas va a permitir al sujeto construir una interacción satisfactoria con sus compañeros dentro de su rol laboral, logrando una mayor productividad dentro de la empresa y enfrentando así los desafíos que su medio le exige, consiguiendo una actitud adecuada orientada a la integración óptima al entorno laboral, creando vínculos apropiados con sus compañeros y superiores que fortalecen factores como el compañerismo, servicio, trabajo en equipo lo que hace que se sientan a gusto en su contexto laboral manifestándolo en su actitud y aptitud hacia los demás, generando un rendimiento óptimo en el rol que desempeña.

## **Capítulo I**

### **Título**

Influencia de las destrezas de comunicación y social en el desempeño ocupacional.

#### **Descripción del problema**

De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, (Minsiterio de Protección Social , 2007 ), la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es alta. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. La atención al público, el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados.

La encuesta en mención se realizó en empresas con diferentes actividades económicas y en diferentes regiones del país, afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales. Por lo mencionado anteriormente, en general en la mayoría de las empresas a nivel de Norte de Santander una de las más grandes problemáticas son los riesgos psicosociales (destrezas de comunicación y sociales) debido a que no existe un manejo para ellas, por esta razón existe un desequilibrio ocupacional haciendo de las relaciones una problemática que afecta el desempeño ocupacional de los trabajadores, alterando así su funcionamiento dentro de su contexto laboral. Esta situación demuestra la necesidad de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, en donde los resultados se basen en hechos reales, que midan lo que realmente se desea medir, que sean consistentes y que cuenten con parámetros para comparar estadísticamente los datos obtenidos por una persona, grupo de referencia.

Estas habilidades de comunicación y sociales son una parte importante de la competencia ocupacional que es impulsada por la naturaleza social de la mayor parte de nuestro comportamiento ocupacional; el ser humano siendo un ser sociable siempre busca la manera de relacionarse con sus pares y objetos lo cual es guiado por nuestro comportamiento haciendo de nosotros un ser con la necesidad de estar interactuado con los demás en las diferentes actividades que se realizan a diario tales como el autocuidado, ocio y tiempo libre, actividades instrumentales de la vida diaria tales como ir de compras, usar transporte y realizar trámites bancarios; un desempeño efectivo de estas ocupaciones significa que nosotros somos capaces de comprometer a otros satisfactoriamente para conocer nuestras necesidades, ayudarnos, entregar información y ante todos estos estímulos debemos actuar con reciprocidad y otras acciones que nos permitan interactuar positivamente con los demás.

Con respecto al estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés. Así mismo, es importante evidenciar que los agentes ergonómicos y los psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo. Por esto se puede evidenciar que una de las problemáticas más relevantes es el estrés el cual logra que los trabajadores no cumplan con las exigencias propuestas por el rol laboral desempeñado, por lo cual la comunicación es un medio de conexión o de unión que tienen las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Cada vez que se establece comunicación con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, entre otros, lo que se hace es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado promoviendo el desempeño del trabajador dentro de su rol laboral.

Según la segunda encuesta batería de riesgo psicosocial publicada en el año 2010 (Ministerio de Protección Social, 2010) nos habla sobre Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos, sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las

interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

La comunicación es la que garantiza la participación de las personas de los niveles inferiores en la solución de los problemas de la institución, incentiva la franqueza, la confianza entre las persona, los grupos en las instituciones, proporciona la información y la comprensión necesarias en la actividad de las personas, suministra las actividades necesarias para la motivación, cooperación, satisfacción en los cargos promoviendo así una mejor comunicación que conduce a un mejor desempeño en los mismos, en cuanto a lo anterior participar en un grupo es ayudar al otro y proveer la información necesaria para permitir al otro colaborar en dichos procesos logrando así un balance para cumplir con las demandas de la actividad ejecutada.

Según Maslow en 1970 “la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Como se puede observar, la base esta en las necesidades básicas, que son las referentes a la supervivencia; seguridad y protección; carácter social, llamadas necesidades de afiliación; estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización. La idea principal es que sólo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las necesidades básicas, es decir, no puedes pasar a la siguiente hasta que no hayas satisfecho las anteriores.

Recordar que la ciencia de la ocupación nos “referimos a las ocupaciones como a las acciones de involucrarse en actividades con propósito, significado y sentido para a persona que realiza y que estas características se producen por que las personas tienen grado de motivación hacia ellas” (Gómez S, Rueda L Muños C, 1999), por lo tanto cuando el trabajador se desmotiva consiste en un desinterés generalizado al desarrollar las actividades y funciones del cargo, una pérdida del entusiasmo original por alcanzar metas y una disminución de la energía con la que se trabaja, la principal causa tras la desmotivación está en la pérdida del sentido que tiene el trabajo en nuestras vidas.

Según el informe Workforce (2020) de SAP y Oxford Economisc, en Colombia solo el 24 por ciento está contento con su empleo, frente al 39 por ciento en el resto del mundo. Y en

Colombia aparece como el tercer mercado laboral más infeliz en un universo de 27 países en los que se consultó a 5.400 empleados y empleadores. Por lo tanto, una persona se desmotiva cuando se esfuerza y no recibe aquello que le prometió la organización, como dinero, reconocimiento, desafíos e identidad. Por ende, se desmotivan al momento de no recibir los pagos establecidos si en las fechas convenidas, cuando nuestros jefes no reconocen nuestro esfuerzo, cuando se cae en la rutina y cuando la organización de la que somos parte no infunde orgullo de pertenecer a ella entre otros, por consiguiente he aquí la importancia de realizar esta investigación.

Según Chiavenato, 2000 citado por (Romero & Erika, 2009) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización, por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Al respecto (Ghiselli, 1998) citado por (Romero & Erika, 2009) señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. Tiene que ver con la forma de realizar el trabajo en las actividades establecidas dentro o fuera de la empresa. Los trabajadores logran excelentes niveles de desempeño cuando trabajan en un ambiente sano, lo que les permita integrarse con los otros trabajadores de la empresa.

En la segunda encuesta, si bien es cierto siguen identificándose como prioritarios la presencia 31 (Informe Ejecutivo de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia de Riesgos Laborales) los riesgos biomecánicos y psicosociales, se invirtieron el orden identificando entre los 7 primeros: (atención al público, movimientos repetitivos, posturas mantenidas, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono, cambios en los requerimientos de tareas, manipulación y levantamiento de pesos), en la lista llama la atención el reporte por acoso laboral con 9.4% de todos los niveles (del jefe inmediato (5%), del compañero de trabajo y del subalterno(4.4%). Por lo siguiente entre las destrezas de comunicación y sociales el acoso laboral es uno de los limitantes para que el trabajador pueda disminuir en su rendimiento laboral dificultando su desempeño dentro y fuera de la institución, así mismo por medio de la investigación se quiere identificar como la influencia de estas destrezas de comunicación y

sociales, facilitan o disminuyen el cumplimiento de las actividades laborales en los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA.

En la actualidad la administración de una empresa presta mayor atención a uno de los recursos más importantes como es el Recurso Humano, pero para ello debe fijarse en diferentes factores como el ambiente interno de la organización. El clima organizacional es primordial en la institución debido a que ayuda a mejorar la productividad, eficiencia del colaborador en la utilización de recursos así mismo en materiales para cumplir con los objetivos, metas institucionales. El clima se basa sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal favoreciendo el logro de los objetivos de la organización, consideran que la gerencia debe poner una cuidadosa atención sobre esta cualidad, un clima organizacional sano tiene beneficios: satisfacción, adaptación, afiliación, actitudes laborales positivas, conductas constructivas, ideas creativas para la mejora, alta productividad, logro de resultados y baja rotación.

### **Pregunta problema.**

¿Cómo influyen las destrezas de comunicación y sociales en el desempeño ocupacional/laboral de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA S.A.E.S.P de la ciudad de Pamplona?

### **Justificación**

De acuerdo a información suministrada por la oficina de talento humano en la empresa EMPOPAMPLONA se han presentado dos casos de conflictos internos entre compañeros, que permiten evidenciar como las habilidades de comunicación y sociales intervienen en el desempeño de sus actividades laborales. Las destrezas de comunicación y sociales son acciones que toman los humanos para interactuar en un ambiente ya sea laboral o social, debido que somos sociables y buscamos relacionarnos activamente con nuestros pares, por consiguiente, la ejecución del proyecto permite la participación de los trabajadores en estrategias terapéuticas que faciliten las habilidades de interacción – comunicación y a su vez el desempeño ocupacional como una coherencia de la cotidianidad.

Este proyecto permite identificar cuáles son las problemáticas que impiden el desempeño ocupacional y cómo podemos resolverlas haciendo un ambiente laboral saludable para los trabajadores, adicionalmente se plantea la necesidad de ayudar a que los Terapeutas Ocupacionales posean herramientas para promover las destrezas de comunicación y social; evaluando y resolviendo cualquier limitación que se genere, donde el trabajo ofrece un sentido de dominio sobre el entorno así como sentido de logro y competencia que conduce a mejorar la calidad de vida en los trabajadores, para muchas personas una interrupción en el trabajo puede alterar el equilibrio y él tiene un impacto en la salud.

Esta investigación pretende buscar respuestas a los problemas presentes en las destrezas de comunicación y social, haciendo que el trabajador cree ambientes saludables y de confort que le permitan desempeñarse de manera adecuada dentro de su entorno, haciendo su rol más placentero. Actualmente es evidente ver como en la sociedad se invade el significado de las relaciones humanas, debido que simplemente es más fácil no interactuar con los demás que tratar de plantear una conversación, estableciendo grupos de trabajo que permitan un desempeño ocupacional acorde a las necesidades de la empresa. Los seres humanos tienen como necesidad interactuar con sus pares, con el medio y objetos, haciendo de esta, una relación de vital importancia para cumplir con las exigencias del medio en el cual se desenvuelven diariamente.

La Terapia Ocupacional está guiada a la ocupación humana lo que permite identificar la ocupación como esa actividad que el ser humano realiza diariamente y rige el comportamiento de este, en este sentido se nos hace preciso decir que las destrezas de comunicación y sociales son más que una necesidad emplearlas. Sin embargo, nuestro deber y necesidad es relacionarnos constantemente con otros siendo seres sociables siendo esto lo que nos diferencia a los demás seres vivos, si se mantienen con la sociedad buenas relaciones humanas se puede establecer que sus relaciones laborales serán acordes a exigencias de su entorno laboral.

Según el Modelo de la Ocupación Humana (MOHO, (Kielhofner, 2006) “brinda una base teórica que permite mirar al ser como un todo de forma holística un sistema abierto y dinámico, este modelo analiza los estímulos provenientes del medio (físicos, sociales, y culturales) para brindar una respuesta adaptativa al medio donde se desenvuelve dicha persona, también como

este medio influye para que al ejecutar sus actividades sea de manera placentera para este”. Además, (polonio 2001), describe el desempeño ocupacional como la capacidad para ejecutar aquellas tareas que hacen posible desarrollar los roles ocupacionales de una manera que sea satisfactoria y apropiada en la relación a la edad del individuo, la cultura y el entorno. El desempeño ocupacional requiere aprendizaje y experiencia en la realización del rol, un nivel de desarrollo específico para el desempeño de las tareas y la utilización de todos los componentes de ejecución.

Por consiguiente, el proyecto pretende mirar si es importante que los seres humanos puedan interactuar de manera fluida, satisfactoria con sus pares y objetos, haciendo de esto un ambiente saludable en los contextos en los que se desenvuelve diariamente; teniendo en cuenta lo que nos refiere el modelo de la ocupación humana en sus componentes permite identificar si el usuario presenta algún tipo de dificultad que impida el desempeño ocupacional óptimo ante una situación presentada en el medio exterior donde ejecuta sus actividades.

Para lo cual se ha seleccionado el método de evaluación o instrumento WEIS, como medio de recolección de datos el cual está guiado y estructurado bajo los conceptos del modelo de la ocupación humana permitiéndonos identificar como están formadas las habilidades de comunicación e interacción; así como también, como se ejecutan en los contextos en los que nos desenvolvemos diariamente; este instrumento da una respuesta a la problemática que se presenta en las empresas cuando los trabajadores no tienen la capacidad de relacionarse con sus compañeros, brinda conceptos los cuales se pueden utilizar para la identificación de dificultades que presenta el trabajador evaluado, aspectos que son importantes para unas buenas relaciones y así fortalecer las habilidades de comunicación e interacción, logrando de este modo un buen desempeño ocupacional de los trabajadores en su rol laboral. Otro enfoque del que se puede guiar es el psicosocial, el cual toma al individuo como un ser biopsicosocial y se interesa sobre como el individuo se comunica con sus pares, así mismo como se desempeña en un medio y la interacción con diferentes grupos tales como: el grupo familiar, laboral y social, donde en cada uno de ellos el individuo desempeña diferentes tipos de roles enseñándoles valores, creencias y normas que le van a brindar un estatus social.

Desde que comenzamos a relacionarnos socialmente, se nos hace impredecible usar las relaciones humanas como guía de una amistad de educación (buenos modales) hacer el bien y no mirar a quien; es importante y necesario ayudar a las demás personas cuando necesitan ayuda como símbolo de buenos seres humanos. Las relaciones humanas es un valor que se nos coloca en el camino para apreciar y saber convivir con los demás, por lo tanto este proyecto esta guiado a identificar como influyen las destrezas de comunicación y social en el desempeño ocupacional permitirá desde Terapia Ocupacional brindar conocimientos necesarios para evaluar dichas habilidades y así dar una guía para que las problemáticas identificadas en las empresas puedan ser resueltas de la manera más adecuada, dando un impacto significativo en la profesión de Terapia Ocupacional.

A nivel de impacto social esta investigación está orientada a brindar conocimientos de diferentes factores predeterminantes ( frustración, bajo rendimiento laboral, aislamiento social, baja autoestima) que se pueden adquirir debido al riesgo presente en el ámbito laboral en cuanto a las destrezas de comunicación y sociales en lo cual puede conllevar a una deserción laboral, por lo tanto se quiere contribuir a una buena comprensión del problema y a la búsqueda de estrategias para promover la prevención de dichas patologías.

Los impactos esperados con el desarrollo del proyecto de investigación a nivel de Terapia Ocupacional es aportar al conocimiento y generar nuevas estrategias para el abordaje de la población con dificultades en cuanto a las destrezas de comunicación y sociales, de manera que los profesionales adquieran las competencias que favorezcan el acceso de esta población a determinadas actividades ocupacionales, contribuyendo al bienestar y a contextos/ambientes sanos que permitan un desempeño ocupacional satisfactorio.

Con relación a la Universidad de Pamplona el impacto será generar espacios para el conocimiento e investigación de las habilidades de comunicación y social en el desempeño ocupacional de los trabajadores, consiguiendo nuevos estudios a desarrollar con la población investigada y logrando llamar la atención a nuevos estudiantes que requieran investigar en el ámbito empresarial.

## **Objetivos**

### **Objetivo General.**

Determinar la influencia de las destrezas de comunicación y sociales en el desempeño ocupacional de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA por medio del instrumento WEIS potencializando habilidades de comunicación e interacción.

### **Objetivos Específicos**

Caracterizar la población objeto de estudio a través de ficha sociodemográfica para identificar necesidades de la población.

Evaluar a la población estudio por medio de instrumento WEIS para establecer un plan de acción que brinde información para la identificación de las destrezas de comunicación –sociales y desempeño ocupacional.

Analizar cómo son las destrezas de comunicación y social en los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA a través de resultados brindados por instrumento WEIS.

Establecer estrategias terapéuticas que faciliten las habilidades de comunicación e interacción en los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA y a su vez el desempeño ocupacional.

## Capítulo II

### Marco Referencial

#### Antecedentes investigativos

##### **Antecedentes Internacionales.**

Claudia Maritza Lara Zaldaña. Febrero (2012). *La medición del clima organizacional en el área de producción de detergentes en una empresa de artículos de limpieza*. Guatemala. La presente investigación tiene como objetivo la medición del clima organizacional del área de detergente de una empresa que produce artículos de limpieza, El clima organizacional es importante su aplicación en cada empresa ya que este influye en el comportamiento y rendimiento del personal, también mide el liderazgo, comunicación, desempeño y el trabajo en equipo; un buen clima en la organización ayuda a que puedan alcanzar los objetivos y metas establecidas en cada departamento también mejora en el área de producción a beneficio a la empresa.

Este artículo presenta información completa sobre la importancia del clima organizacional de las empresas; sobre cuáles son las fortalezas y debilidades que presentan las empresas en cuanto a un clima organizacional deficiente, de la misma manera brinda una comparación de cuál es la productividad de los trabajadores a nivel del ambiente o contexto saludable, lo cual favorece el desempeño laboral de los trabajadores.

Vicente Jesús Llorent García y Rafael López Azuaga. (2012). *Estudio de las relaciones interpersonales en aulas con alumnos “diferentes”*. España. En este estudio, nos centramos en el desarrollo de las relaciones interpersonales. Partimos de la hipótesis de que unas relaciones interpersonales positivas entre el alumnado llevarán a que las situaciones de discriminación sean reducidas. Entre las razones por las que unos compañeros discriminan o marginan a otros compañeros, es porque lo consideran “diferentes” a ellos (Romero Barea, 2009; Rubio y Soria, 2003). Es por esto que vamos a centrarnos en investigar por qué los alumnos consideran “diferentes” a los compañeros, a qué compañeros suelen considerar “diferentes” y cómo se relacionan entre ellos. A partir de ahí, planteamos una serie de propuestas de mejora para

favorecer programas de intervención en centros educativos para reforzar las relaciones interpersonales entre los alumnos, partiendo de que la “diferencia” o diversidad es un valor en el sentido de que podemos enriquecernos a través del contacto con las personas “diferentes”.

En lo que respecta a la investigación este artículo brinda aportes sobre la importancia de las relaciones interpersonales y sociales en los diferentes contextos en los que se desenvuelve el ser humano, así mismo identificar cuáles son esas problemáticas que no permiten una relación asertiva entre ellos logrando facilitar su desempeño ocupacional.

Rodrigo Yañez Gallardo, Mallén Arenas Carmona y Miguel Ripoll Novales. (2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*. Chile. Se evaluó el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general. Primero, se construyó una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo y se aplicó a 209 Trabajadores de un hospital. Un análisis factorial obtuvo una adecuada solución de dos factores y una adecuada consistencia Interna de los ítems. Posteriormente, se aplicó la escala a 321 trabajadores de 7 centros de salud. Utilizando una regresión logística ordinal se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo tengan un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas. Finalmente, se discute como aumentar el nivel de satisfacción Laboral

Este artículo tiene un aporte a la investigación, debido a que las relaciones interpersonales hacen parte de la comunicación asertiva con los trabajadores de diferentes empresas, esto produce en el trabajador satisfacción por ende su desempeño a nivel ocupacional será más funcional logrando interactuar con el medio en el que se desenvuelve diariamente.

#### **Antecedentes Nacionales.**

Ana C. Torres Gómez. (2013). *Percepción de los riesgos psicosociales ocasionados por el medio ambiente laboral en la profesión docente colombiana*. Manizales. Colombia. (tesis/unimanizales/ 2013). La siguiente alternativa de investigación se enmarca en el macro proyecto WONPUM y su objetivo principal es describir la percepción que tienen los docentes de algunas instituciones educativas colombianas acerca del ambiente laboral o entorno físico. Contó con un

diseño descriptivo, transversal y relacional que pretendió caracterizar algunos aspectos cualitativos y cuantitativos de la percepción de los docentes frente al medio ambiente laboral o entorno físico, se aplicó a un grupo de 498 profesionales docentes de 19 instituciones educativas del sector formal colombiano. Se constató que el grupo de docentes colombianos perciben un bajo nivel de riesgo frente al ambiente laboral o entorno físico y que en ocasiones genera en ellos problemas de salud, que pueden ser considerados como factores de riesgos psicosociales.

Las características de las variables de dicha tesis son similares en algunos aspectos hacia las que presenta mi propuesta, por ende me permitirá seleccionar importante información que guíe mi investigación logrando responder a los objetivos planteados y como finalidad cumplir a severidad con los procesos que se llevaran a cabo dentro de las intervenciones terapéuticas de terapia ocupacional

Ana María Moyano Ávila. (2011). *Relaciones sociales en las organizaciones*. Bogotá. El presente documento describe los resultados de una revisión teórica sobre las relaciones sociales en el ámbito organizacional y la importancia que estas tienen en este particular contexto. Los objetivos que orientaron esta misiva fueron: Establecer los atributos esenciales del concepto de relaciones sociales; Identificar las aproximaciones psicológicas que han aportado a la comprensión de las relaciones sociales; Determinar los métodos de investigación utilizados por las aproximaciones psicológicas en el estudio del fenómeno de las relaciones sociales.; Describir algunos de los hallazgos de las investigaciones psicológicas, que se han interesado por el impacto que tienen las relaciones sociales en el contexto laboral; Identificar las tendencias actuales a través de las cuales se estudian las relaciones sociales en los contextos organizacionales.

El documento se estructura a través cuatro apartes: a) concepto y características de las relaciones sociales; b) perspectivas y modelos teóricos sobre las relaciones sociales; c) metodologías de estudio de las relaciones sociales y d) papel de las relaciones sociales en los contextos organizacionales.

Esta investigación ofrece autores que pueden respaldar mi investigación brindándome aportes que permiten describir porque la necesidad de realizar estudios basados en cómo influyen las destrezas comunicación e interacción en el desempeño ocupacional.

Felipe Arenas Ortiz, Verónica Andrade Jaramillo. (2013). *Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali*. Pontificia Universidad Javeriana, seccional Cali (Colombia). La salud en el trabajo es, cada vez más, un tema de preocupación en las organizaciones del siglo XXI, caracterizándose por una mayor conciencia legislativa y metodológica en torno a la prevención de riesgos laborales (Ministerio de la Protección Social, 2004). Tanto así que, en el 2008, con la Resolución 2646 el Ministerio de la Protección Social en Colombia estableció disposiciones y responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir e intervenir la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Estas iniciativas nacionales, se encuentran en línea con los resultados de investigaciones realizadas en diversos países del mundo, en las que se han evidenciado diferentes consecuencias negativas para la salud y el bienestar de los trabajadores, asociados a la exposición a factores de riesgo psicosocial.

Selecciono este artículo para la investigación debido a que brinda legislación por la cual debo guiarme para establecer mi intervención con los trabajadores en Colombia, de la misma manera como las relaciones interpersonales en la comunicación social intervienen en el desempeño ocupacional de los trabajadores.

#### **Antecedentes Regionales.**

Sandra Susana Jaime Mora; Jessica Vianessa Márquez Gómez y Lizbeth Paola Pernía Orozco. (2012) *Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de gestión administrativa y del talento humano que presentan los empleados de la empresa Distraves S. A de Cúcuta*. Ciudad de Cúcuta Norte de Santander El objetivo de esta investigación fue Analizar los factores psicosociales a nivel organizacional que determinan el comportamiento laboral en los empleados de la empresa Distraves S.A Cúcuta (Colombia). Método. Para ello, se realizó una investigación cuantitativa descriptiva se trabajó bajo un diseño no experimental de tipo transversal. La información se recolecto a través de una encuesta por medio de preguntas cerradas utilizando como modelo el ISTAS21 que es un cuestionario

realizado por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca que se utiliza para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo. Del mismo modo se utilizó el SPSS. Resultados. Los resultados reflejaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas a la falta de capacitación; ya que esto hace que los empleados no estén en las mejores condiciones para desarrollar sus actividades, las condiciones en sus puestos de trabajo, disponibilidad de recursos, en cuanto a la administración y gestión de la empresa. Conclusiones. Los principales hallazgos de este trabajo sugieren que las empresas deben gestionar y planificar a los empleados el mejoramiento de desarrollo de sus capacidades y habilidades, teniendo en cuenta la motivación ya que es el aspecto más importante para ellos a través de la construcción de acciones para la generación de satisfacción en cada uno de ellos con el fin de generar un verdadero valor agregado a su empresa y permitir que la empresa sea exitosa frente a su competencia

El artículo tiene como objetivo el análisis de los factores psicosociales de la empresa teniendo en cuenta el clima organizacional que a severidad es un aspecto importante en mi investigación, de la misma manera quiere mirar como como la motivación influye dentro del comportamiento del trabajador en su rol laboral.

Jorge Sánchez Molina y Jhon Freddy Gelves Diaz. (2012) *Caracterización tecnológica y del talento humano de las empresas fabricantes de cerámica roja ubicadas en el área metropolitana de Cúcuta*. El presenta cerámica roja de esta región de Colombia, desde el punto de vista productivo, tecnológico, económico y de talento humano que allí labora. La información consolidada aquí se ha basado en un muestreo representativo de las unidades productivas que se encuentran legalmente constituidas y registradas en la Cámara de comercio de Cúcuta. El panorama encontrado ha dejado ver que esta industria ha alcanzado su mayor periodo de crecimiento en la última década (2000 -2010), predominando la empresa de clase pequeña, con un especial énfasis en la fabricación de cerámicas no esmaltadas; se evidencia un nivel tecnológico medio bajo al ser comparado con uno de los principales referentes internacionales; algo similar se aprecia en el nivel de formación académica del personal con altos niveles de analfabetismo y una limitada participación de personal especializado.

El artículo busca realizar una caracterización de toda la empresa de cerámica, lo cual como terapeuta ocupacional en formación debo ejecutar debido a que es uno de mis objetivos específicos, y así poder cumplir cada uno de estos, de la misma manera busca identificar cuáles son los procesos tecnológicos del trabajador buscando un buen desempeño ocupacional.

Geli Pautt Torres y Carlos Arturo Contreras M. (2012). *Factores que influyen en el liderazgo de los gerentes del sector bancario en la ciudad de Cúcuta-Norte de Santander*. Este artículo presenta los resultados obtenidos en una investigación empírica, cuyo propósito fue identificar la influencia de tres factores en el liderazgo: la personalidad del líder, la percepción de los seguidores y la cultura organizacional, en los gerentes del sector bancario de la ciudad de Cúcuta (Norte de Santander). Se concluyó que los tres factores antes mencionados tienen una fuerte incidencia en el liderazgo de los directivos, en razón a que el análisis de la frecuencia comparativa entre la proporción de colaboradores y gerentes que están de acuerdo y muy de acuerdo, son altas.

Tengo en cuenta este artículo debido a que me busca identificar cuáles son los tres factores que permiten hacer a un líder, el cual pueda brindar a sus compañeros de trabajo confianza y seguridad logrando un ambiente sano dentro del puesto de trabajo y así favorecer el desempeño laboral de los trabajadores.

### **Antecedentes Locales.**

Haciendo la respectiva revisión bibliográfica con características similares a las variables que contienen la propuesta de investigación no se encuentran registros a nivel local (Pamplona Norte de Santander) lo cual me conlleva a concluir que la propuesta de investigación es innovadora que inicia como pionero dentro de las propuestas expuestas dentro de la universidad de Pamplona para la población del área laboral (industria) mirado desde un enfoque psicosocial, por ende esta propuesta brinda mayor interés a nivel investigativo ya que promueve investigaciones de tipo cuantitativo/cualitativo en población trabajadora.

## Marco teórico

### Participación social.

Según (Mosey, 1996) la participación social son patrones de comportamiento organizados que son característicos y esperados de un individuo o de una posición determinada dentro de un sistema social citado por (Padin & Rios, 2010) por lo anterior es necesario que una persona o grupo de personas posea habilidades, creencias, valores y actitudes para desenvolverse satisfactoriamente dentro de un contexto participando activamente dentro de la comunidad, esta participación social ayuda a que dicha población adquiera habilidades tales como, la integración grupal lo cual permite que el individuo pueda relacionarse con sus pares de la mejor manera teniendo en cuenta aquellas habilidades y actitudes internas que le proporcionan seguridad al interactuar con sus compañeros siguiendo la misma línea ” El termino ocupación se usa para abarcar todas las acciones que las personas quienes, necesitan o tienen que hacer, sean físicas, mentales, sociales, sexuales, políticas, espirituales e incluyen el sueño y el reposo” (Blessedell, Cohn, & Schell, 2016) por lo mencionado anteriormente toda persona siempre está inmersa en algún tipo de actividad la cual le genera placer o satisfacción realizar, en todo momento el ser humano se encuentra realizando una ocupación por ese motivo la terapia ocupacional guía todas sus intervenciones basadas en la ocupación humana mirando al ser como un todo “holístico”.

En 1910 la Terapia Ocupacional fue definida como la ciencia para la curación mediante la ocupación y aun cuando desde entonces se propusieron muchas definiciones para explicar y reflejar el conocimiento consciente de la Terapia Ocupacional sigue siendo el mejor recordatorio de lo que es el Terapeuta Ocupacional, es decir, un experto en la influencia de la ocupación sobre la salud. En el paradigma de la ocupación los conceptos teóricos básicos los determinan la influencia de la ocupación en el estado de salud de cada persona; la alternancia y el equilibrio entre modos de existir, pensar y actuar en el diario vivir; el vínculo mente-cuerpo y la posibilidad de utilizar la ocupación para regenerar la función perdida.

También se determinan un punto de vista focal sobre motivación y los factores ambientales que inciden en el desempeño; y uno de los valores integradores acerca de la importancia de la ocupación en salud; la consideración de lo espiritual y la dignidad a través, del

desempeño, siguiendo la misma línea (Kielhofner, 1980) citado por (Blessedell, Cohn, & Schell, 2016), empleó un sistema llamado modelo de la ocupación humana, en este modelo el ser humano es un sistema abierto y su comportamiento ocupacional es el resultado de este sistema, donde el ser humano considera tres subsistemas los cuales están organizados en orden de jerarquía y cada subsistema tiene a su vez sus propias funciones e interacciones entre ellos por lo anterior el rol del Terapeuta Ocupacional se centra sobre situaciones donde las capacidades ocupacionales de los individuos o de los grupos están amenazadas o pérdidas. La ocupación es centralmente importante en el desarrollo de características biológicas en la infancia y su mantenimiento en la vida adulta, desempeñando un rol en la organización biológica del organismo.

### **Empresa.**

Una empresa es una organización con fines de lucro que otorga un servicio o bien a la sociedad. Desde el punto de vista de la economía, una empresa es la encargada de satisfacer las demandas del mercado. Para lograr sus objetivos esta coordina el capital, el trabajo y hace uso de materiales pasivos tales como tecnología, materias primas, entre otros (Parada, 2011).

### **Organización.**

Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos. Asimismo, es fundamental que para que esas organizaciones puedan realizar las tareas que se le han encomendado y para que puedan lograr los fines que se han marcado, es necesario que cuenten con una red de recursos. Entre ellos deben incluirse los humanos, los tecnológicos, los económicos, los inmuebles, los naturales o los intangibles (EcuRed, 2017).

### **Habilidades de comunicación e interacción.**

Las habilidades de comunicación e interacción son acciones dirigidas a otros y/o objetos o procesos en los cuales uno mismo y los otros tienen intereses comunes. Como, por ejemplo, uno puede señalar a otro para indicar que es a ella o a él a quién uno está dirigiendo una petición

para ayudar a llevar materiales a un área de trabajo. Comúnmente, uno puede apuntar a una caja para indicar que es un objeto que contiene el suplemento necesario. En ambos casos la habilidad de comunicación / interacción fue dirigida a ambos, una forma ocupacional (por ejemplo, el trabajo a ser realizado) y una dimensión social (participar para ayudar a otro y proveer la información necesaria para permitir al otro colaborar). Los Terapeutas Ocupacionales se preocupan de cómo las habilidades de comunicación e interacción son usadas para llevar a cabo alguna tarea. Así, como las personas usan habilidades motoras para desarrollar muchas tareas, ellas también emplean habilidades para comunicarse efectivamente e interactuar con otros al completar una forma ocupacional. Estas habilidades de comunicación e interacción son una parte importante de la competencia ocupacional que es impulsada por la naturaleza social de la mayor parte de nuestro comportamiento ocupacional (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

Mientras que hay algunas tareas que nosotros rutinariamente hacemos por nosotros mismos (por ejemplo, auto-cuidado, pasatiempos), una amplia proporción de comportamientos ocupacionales es típicamente hecha por otros. Muchos de nosotros trabajamos, no recreamos y desarrollamos tareas de auto mantenimiento (por ejemplo, comparar, realizar trámites bancarios, usar transporte) con o, al menos, en presencia de otros. Un desempeño efectivo de estas ocupaciones significa que nosotros debemos ser capaces de comprometer a otros satisfactoriamente para conocer nuestras necesidades, ayudarnos, entregarnos información, etc. Además, nosotros debemos actuar con reciprocidad y otras acciones (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

Todas las personas establecen numerosas relaciones de diversa índole a lo largo de la vida y a través de estas intercambian y construyen experiencias, conocimientos, formas de sentir y de ver la vida; además de compartir necesidades, intereses y afectos (Pozo, Alonso, Hernández & Martos, 2005; Katz & Kahn, 1999) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998) en esta línea de pensamiento (Reis & Downey), (1999) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998) formulan, que uno de los objetivos más importantes en la vida de las personas es el lograr establecer, mantener y mejorar las relaciones de pertenencia, comunión e intimidad. En la misma línea (Pozo, Alonso, Hernández & Martos, 2005; Katz & Kahn: 1999) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998) formulan que las relaciones sociales son

fundamentales en el desarrollo integral de la persona, ya que gracias a estos intercambios el individuo obtiene refuerzos sociales que favorecen la adaptación al contexto. Particularmente el interés por las relaciones sociales surge del descubrimiento de esta denominada necesidad de pertenencia o afiliación que es común a todo ser humano; en este sentido, la necesidad de pertenencia es concebida como un motivo humano que impulsa a establecer contacto social con los demás y a formar y mantener relaciones personales duraderas, positivas y con gran contenido de significado (Kassin, Fein & Rose, 2010) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

Las relaciones sociales a lo largo del tiempo han sido ampliamente estudiadas por diversas disciplinas como la antropología, la sociología, la psicología, la biología, entre otras (Argyle, 1992) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998). Cada una de ellas, ha abordado el fenómeno desde un nivel de interés particular y aun cuando estos niveles de teorización han dado una definición propia sobre que son las relaciones sociales y cuál es su razón de ser (Argyle, 1992) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998) encuentra que existe una coincidencia respecto al concepto de “relación social”, en 6 aspectos tales como: implican una interacción entre mínimo dos personas, sugieren una frecuencia de contacto y duración y tienen un efecto entre sus miembros.

Dada la complejidad del fenómeno, los conceptos y características definidas desde cada disciplina no son excluyentes, al contrario, pueden funcionar como un complemento en el que cada aporte particular suma en la elaboración de un concepto más incluyente y completo que se aproxime a la totalidad de lo que es una relación social o interpersonal. Algunos ejemplos de la diversidad conceptual y de posturas existentes sobre el fenómeno de las relaciones sociales son: Desde la Grecia clásica, Aristóteles las define como la necesidad personal de contar con la amistad de personas con las que se puedan compartir los propios bienes; para él, en toda relación interpersonal debe haber diplomacia y cortesía pues son una parte importante de la vida del ser humano (Napoles, 2012) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

Desde el punto de vista existencialista, del proceso de interacción social de los seres humanos surgen las relaciones interpersonales, y en este sentido se describe que una relación

social es una conexión que se da entre personas y en cuya dinámica se intercambian afectos, emociones, necesidades, experiencias, motivaciones y acuerdos de comportamiento o normas de conducta que son útiles para sobrellevar las situaciones a las que se ven expuestos los seres humanos en su cotidianidad (Napoles, 2012) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998). Por su parte (Monjas, 1998) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998) expone que las relaciones interpersonales son un aspecto básico de la vida y que funcionan como un medio para alcanzar objetivos; en este sentido, define una relación interpersonal como un encuentro permanente en el que se involucran habilidades sociales de cada actor que garantizan la formación y consolidación de la misma y en el que se comparten recursos que son de utilidad para alcanzar metas personales.

Bisquerra, (2003) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998) por ejemplo plantea de manera más concreta que una relación interpersonal es una interacción recíproca que se da entre dos o más personas y que está regulada por leyes de comportamiento social. Otro es el caso de (Kassin, Fein y Rose, 2010) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998). quienes definen una relación social como una relación estrecha entre dos personas, que incluye apego emocional y satisfacción de necesidades psicológicas. Desde una perspectiva más contemporánea y de tipo organizacional (Gómez, 2001; Marqués, Farrerons, Arias & Quiroga, 2012) exponen que las relaciones sociales o relaciones informales como ellos las denominan, son interacciones que se dan entre personas que se encuentran en un contexto de cercanía y que rompen las barreras estructurales organizativas.

Para estos autores, las relaciones informales son una estructura social, en la que un actor puede ser desde un individuo hasta una organización; así, las relaciones sociales son traducidas a conexiones entre diadas, triadas, etc. que pueden ser unidireccionales, bidireccionales o multidireccionales (Marqués *et al.*, 2012; Gómez, 2001) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998). De acuerdo a (Reis & Downey, 1999) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998) el concepto de relación implica la interacción entre dos o más individuos en la que cada quien tiene internalizada una percepción de la otra persona y de la relación; en este sentido, la percepción de la relación depende de las experiencias vividas en el pasado y de las expectativas de la relación en el futuro. Una generalidad que se ha encontrado entre varios

autores con respecto al concepto 8 de relaciones sociales es que antes de que en una relación de cualquier categoría se desarrolle la confianza, los miembros participantes hacen una evaluación de los atributos personales de la persona en la que se va a confiar, así, para que haya una percepción de confiabilidad, las personas evalúan la benevolencia y la integridad del otro miembro de la relación; en concordancia con esto, las relaciones interpersonales se pueden definir como aquellas en las que se experimenta confiabilidad en el otro (Yañez, Arenas & Ripoll 2010; Fernández & Galván, 2008; Sousa-Lima, Michel & Caetano, 2013) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998). Como conclusión de este aparte, se puede decir que, si bien existen diversas definiciones de lo que es una relación social, todas tienen en algún aspecto algo en común que se puede considerar un punto de partida para entenderlas. Los conceptos explorados coinciden en que una relación social implica la interacción frecuente de dos o más personas a través de la cual se intercambian recursos, habilidades y afectos y en la que cada miembro encuentra refuerzos para adaptarse al entorno en el que se desenvuelve.

### **Comunicación.**

Es un medio de conexión o de unión que tienen las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Cada vez que se establece comunicación con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, entre otros, lo que se hace es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado (Thompson, 2008).

La comunicación es un acto propio de la actividad psíquica, que deriva del pensamiento, el lenguaje y del desarrollo de las capacidades psicosociales de relación. Los siguientes elementos de la comunicación: Emisor, Canal, Contexto, Código, Referente, Mensaje y Receptor; se ven condicionados por la personalidad del emisor y el receptor y el contexto cultural en el que se produce dicha comunicación.

### ***Aspectos de la Comunicación.***

La comunicación es la que garantiza la participación de las personas de los niveles inferiores en la solución de los problemas de la institución.

Incentiva la franqueza y la confianza entre las personas y los grupos en las instituciones.

Proporciona la información y la comprensión necesarias en la actividad de las personas

Proporciona las actividades necesarias para la motivación, cooperación y satisfacción en los cargos.

Una mejor comunicación conduce a un mejor desempeño en los cargos.

Por lo expuesto por el autor, se demuestra lo importante que es la comunicación en las empresas, para que sea efectiva debe existir un ambiente de mutuo entendimiento.

### **Liderazgo.**

El liderazgo es el arte de influenciar, comandar y conducir a personas. Una actitud de liderazgo puede surgir cuando se trabaja con un equipo de personas, atrayendo seguidores, influenciando positivamente las actitudes y los comportamientos de estos, e incentivándolos para trabajar por un objetivo común. Etimológicamente, su raíz está en el vocablo inglés leader, que significa 'líder', y se compone con el sufijo "-azgo", que indica condición o estado. El liderazgo es lo que caracteriza a un líder. Un líder, por su parte, es una persona que dirige o funda, crea o junta un grupo, gestiona, toma la iniciativa, promueve, motiva, convoca, incentiva y evalúa a un grupo, ya sea en el contexto empresarial, militar, industrial, político, educativo, etc., aunque básicamente puede aparecer en cualquier contexto de interacción social. (Cuello, 2014).

### **Factores que influyen en el clima organizacional.**

La teoría de los profesores Litwin y Stinger, establece nueve factores que, a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional. (Estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad) (Salcedo & Lozano, 2015).

***Estructura.***

Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente se conoce como Estructura Organizacional (Salcedo & Lozano, 2015).

***Responsabilidad.***

Este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores (Salcedo & Lozano, 2015).

***Recompensa.***

¿Qué se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados obtenidos en la realización del trabajo? (Salcedo & Lozano, 2015).

***Desafío.***

En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización (Salcedo & Lozano, 2015).

***Relaciones.***

Estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento y en base a la efectividad, productividad, utilidad, y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo (Salcedo & Lozano, 2015).

***Cooperación.***

Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa (Salcedo & Lozano, 2015).

***Estándares.***

Un estándar, establece un parámetro o patrón que indica su alcance o cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad (Salcedo & Lozano, 2015).

***Conflicto.***

El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores (Salcedo & Lozano, 2015).

***Identidad.***

Hoy día se lo conoce como Sentido de Pertenencia. Es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización (Salcedo & Lozano, 2015).

Los nueve factores descritos anteriormente producen en los diferentes tipos de percepción que inciden de manera directa en la Moral Laboral individual y la suma de todas a nivel grupal, termina conformando el Clima Organizacional.

Varios autores sugieren medir el clima organizacional por medio de las siguientes dimensiones, lo cual implica asumir que esos son los factores que la afectan:

Actitudes hacia la compañía y la gerencia de la empresa.

Actitudes hacia las oportunidades de ascenso.

Actitudes hacia el contenido del puesto.

Actitudes hacia la supervisión.

Actitudes hacia las recompensas financieras.

Actitudes hacia las condiciones de trabajo.

Actitudes hacia los compañeros de trabajo (Salcedo & Lozano, 2015)

***Beneficios y consecuencias negativas del clima organizacional.***

Un organizacional bueno o malo, tendrá consecuencias que impactarán de manera positiva o negativa en el funcionamiento de la empresa. Varios beneficios de un Clima Organizacional Sano son:

- Satisfacción
- Adaptación
- Afiliación
- Actitudes laborales positivas
- Conductas constructivas
- Ideas creativas para la mejora
- Alta productividad
- Logro de resultados
- Baja rotación

En un Clima Organizacional deficiente se detectan las siguientes consecuencias negativas:

- Inadaptación
- Alta rotación
- Ausentismo
- Poca innovación
- Baja productividad
- Fraudes y robos
- Sabotajes
- Tortuguismo
- Impuntualidad
- Actitudes laborales negativas
- Conductas indeseables (Salcedo & Lozano, 2015).

***Tipos de clima organizacional.****Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador.*

En este tipo de clima los jefes no tienen confianza en sus colaboradores, por lo cual los trabajadores tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Se puede apreciar un ambiente estable y no existe una comunicación con los trabajadores más que en forma de directrices y de instrucciones específicas (Salcedo & Lozano, 2015).

*Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista.*

Este tipo de clima, los jefes tienen una confianza condescendiente en sus trabajadores, como la de un amo con su siervo. La gran parte de las decisiones se toman en los puestos más altos, pero algunas se toman en los puestos inferiores. El método para motivar a los trabajadores son las recompensas y algunas veces los castigos. Los jefes juegan mucho con las necesidades sociales de sus trabajadores que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado (Salcedo & Lozano, 2015).

*Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo.*

Los jefes tienen clima participativo tiene confianza en sus trabajadores. La política y las decisiones se toman en los puestos superiores, pero si se permite a los puestos inferiores tomar decisiones. La comunicación es de tipo descendente. El método para motivar a los trabajadores son las recompensas y algunas veces los castigos; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima tiene un ambiente bastante dinámico, en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar (Salcedo & Lozano, 2015).

*Clima de tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo.*

Los jefes tienen plena confianza en sus trabajadores. Las Tomas de decisiones están repartidas en cada uno de los niveles de la empresa. La comunicación es de forma lateral. La motivación se basa en la participación y por el establecimiento de objetivos de rendimiento, además por los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los

objetivos, Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados lo que permite alcanzar los fines y los objetivos de la organización, bajo la forma de planeación estratégica (Salcedo & Lozano, 2015).

### **Relaciones interpersonales.**

Relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Son las interrelaciones que se establecen con el fin de complementar información que permita estrechar vínculos amistosos en el trabajo, entre otros aspectos. Establecer las características de las relaciones interpersonales, se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: Honestidad y sinceridad, Respeto y afirmación, Compasión, Compresión y sabiduría, Habilidades interpersonales y Destrezas (Castaño, Henao, & Martínez, 2016).

Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos si no como un fin en si mismo (monjas 1999). Por tanto, la primera conclusión a la que podemos llegar es que la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

### **Desempeño laboral del trabajador.**

Según Chiavenato citado por (Romero & Erika, 2009) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Al respecto, Ghiselli, (1998) citado por (Romero & Erika, 2009) señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

Tiene que ver con la forma de trabajar en las actividades establecidas dentro o fuera de la empresa. Los trabajadores logran excelentes niveles de desempeño trabajan en ambiente sano, lo que les permita integrarse con los otros trabajadores de la empresa.

***Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral.***

*La motivación.*

La motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos (García, Bolívar, & Ortíz, 2016).

*Adecuación / ambiente de trabajo.*

Es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además, esté motivada e interesada por las características del mismo (García, Bolívar, & Ortíz, 2016).

*Establecimiento de objetivos.*

El establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, pero también viables (García, Bolívar, & Ortíz, 2016).

*Reconocimiento del trabajo.*

El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo, el primer error sí. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada, sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado (García, Bolívar, & Ortíz, 2016).

*La participación del empleado.*

Si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además, quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces (García, Bolívar, & Ortíz, 2016).

*La formación y desarrollo profesional.*

Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción (García, Bolívar, & Ortíz, 2016).

**Cultura.**

La cultura es una característica siempre presente de la persona y del entorno / contexto en el cual la persona se comunica e interactúa, así como la gravedad es una característica siempre presente del contexto en el cual tiene lugar el movimiento. Consecuentemente, nosotros no podemos evaluar si un comportamiento comunicativo e interactivo de las personas es efectivo sin referirnos a las influencias culturales. De acuerdo al ACIS Modelo de Ocupación Humana, (1995) la cultura apunta a lo que la persona ha interiorizado (por ejemplo, nuestra volición y habituación refleja el contexto cultural en el cual hemos sido socializados) (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

La cultura está también presente en cada contexto en el cual una persona se desempeña. Obviamente las personas están mejor preparadas para tener habilidades de comunicación y de interacción en contextos culturales (que se asemejan a la cultura que ellos han interiorizado). Cualquiera que ha tenido la experiencia de estar en una cultura nueva (si esta cultura se encuentra en un lugar lejano o justo fuera de la propia vecindad) reconoce cuanto más difícil se vuelve desarrollar un comportamiento social competente. Es importante reconocer que la cultura tiene variaciones locales en sus características. Esto puede ser ilustrado con un ejemplo de los Estados Unidos donde la evaluación fue inicialmente desarrollada. No hay “cultura” única en los

Estados Unidos la cual puede servir como un marco de trabajo para evaluar la competencia en la comunicación / interacción (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

Sin embargo, hay referencias importantes, así como en la cultura rural versus la cultura urbana. En la mayoría de los contextos urbanos las personas cuando participan en el comportamiento ocupacional de comprar esperan tener vendedores que respondan con eficiencia de forma que ellos puedan progresar en su negocio. En contextos rurales, los clientes (quienes con frecuencia conocen al vendedor involucrado) esperan alguna cordialidad y están así preparados para tener una interacción que incluyan algún intercambio de agradecimientos y chismes. Sin embargo, aún distinciones urbanas y rurales no abarcan completamente lo que nosotros entendemos como la naturaleza social de la cultura. Por ejemplo, en un ambiente urbano como el de Chicago, hay “culturas” de corporaciones, universidades, comunidades y vecindarios, en los cuales ciertos comportamientos y actitudes son esperados. Probablemente, la mejor definición es que cultura es lo que un grupo de personas quienes rutinariamente interactúan con otros van a esperar de y hacen en referencia a cada uno de los otros (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

La cultura tiene una naturaleza de lo “dado por obvio” o “así es como son las cosas”. Significativamente, la cultura es lo que un grupo particular toma como natural y es una perspectiva desde la cual ellos juzgan un comportamiento como inapropiado, desconsiderado, ofensivo, socialmente torpe o ingenuo, etc (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

### **Influencias ambientales en las habilidades de comunicación e interacción.**

El comportamiento comunicativo e interactivo ocurre en un contexto. De acuerdo con el MOH, este contexto es un ambiente físico y social (Kielhofner, 1995). El ambiente físico incluye objetos y espacios en los cuales la persona actúa. La dimensión del ambiente social incluye grupos sociales y tareas. De acuerdo a los propósitos del ACIS, nuestro mayor énfasis ACIS será sobre el ambiente social (por ejemplo, las tareas y grupos sociales en los cuales las personas comunican e interactúan). Objetos y espacios pueden ser considerados como elementos de fondo para la comunicación e interacción. Esto no es para decir que como usamos el espacio y los objetos son irrelevantes para la comunicación e interacción. En efecto, algunos de nuestros

juicios van a tomar en consideración cómo las personas manipulan objetos y el espacio con otros. Sin embargo, lo que pasa a primer plano en nuestras consideraciones son los grupos sociales y las tareas (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

### **Grupos Sociales.**

Los grupos sociales proporcionan y presionan el comportamiento ocupacional de dos maneras. Primero, ellos proveen y presionan los roles ocupacionales a los individuos dentro de éstos. En segundo lugar, ellos crean el contexto para el comportamiento o un espacio social en el cual estos roles son llevados al ambiente grupal, normas y clima. Ellos de este modo permiten y recetan los tipos de comportamiento ocupacional que los miembros pueden y deben realizar. Para entender cómo los grupos influyen el comportamiento ocupacional, es primero importante reconocer que “los grupos son reales y tienen importantes influencias que no pueden ser comprendidas completamente en términos de los miembros individuales” (Knowles, 1982; p. 19) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998). Estas influencias son la función de dinámicas grupales, las cuales emergen de los grupos como una totalidad. Porque un grupo tiene una propiedad dinámica propia, ellos pueden ser concebidos como creando un espacio social, dentro del cual los miembros actúan (Knowles, 1982) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998). El espacio social del grupo tiene límites, un clima una estructura identificable y otras características, las cuales demandan y proporcionan oportunidades para el comportamiento ocupacional.

### **Influencias de los componentes del sistema en las habilidades de comunicación e interacción.**

El comportamiento ocupacional subyacente de contextos sociales comprende la capacidad de desempeñarse y como ésta es influida por la volición y habituación.

### **Volición.**

La volición influye en qué ocupaciones y grupos sociales vamos a participar y desempeñarnos. Esta también influye lo que nosotros esperamos, como nosotros experimentamos el comportamiento y como nosotros interpretamos lo que ha pasado. Por ejemplo, si la propia causalidad personal es tal que uno está preocupado de ser capaz de

interactuar competentemente con otros, la ansiedad tiene un efecto deprimente sobre las propias habilidades para comunicarse e interactuar. Si los valores propios se contradicen con el comportamiento que exhibe un compañero social, uno puede sentir tensión y repulsión ante la situación y este sentimiento puede influir en el desempeño. Contrariamente, la habilidad de comunicación e interacción es desarrollada cuando uno se está desempeñando con una volición positiva – esto es, cuando el desempeño es experimentado como interesante, desafiante, dentro de las propias capacidades y significado para la propia vida y ambiente social (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

Por lo anterior los terapeutas deben estar en conocimiento de las influencias volitivas de dos maneras. Primero, si la volición influye en el desempeño, los terapeutas deben seleccionar ambientes para la observación en los cuales la persona quiera desempeñarse y/o necesite desempeñarse para realizar sus elecciones ocupacionales. Esto reconoce que uno se desempeña en un rango de grupos sociales algunos de los cuales son de libre acceso y otros en los que las personas necesitan desempeñarse. Esto significa que el terapeuta debe estar consciente de cuando un contexto no tiene relevancia para la vida de la persona y evitar estos contextos al utilizar el ACIS. Además, los terapeutas deben considerar como la volición influye el estado emocional, y así también, las habilidades de comunicación e interacción. En algunos casos, los terapeutas van a observar personas que muestren habilidades de comunicación e interacción pobres en ocupaciones porque están ansiosos, molestos por la acción de otros, lo cual contradice su volumen, o fracasan en ser atraídos por la ocupación en cuestión. Sabiendo que algunos factores volitivos (y no la capacidad subyacente) contribuyen a que una habilidad de comunicación e interacción sea pobre, es importante al interpretar los datos del ACIS para desarrollar los objetivos de intervención (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

### **Habitación.**

Los hábitos reflejan las costumbres (o normas) de una sociedad. Ellos nos permiten construir el comportamiento de comunicación e interacción, el cual trabaja en un contexto (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

### **El mapa de hábitos.**

Las experiencias en el ambiente generan un conjunto de reglas interiorizadas que sirven como un mapa que nos da una perspectiva para apreciar el mundo externo. Cuando intuitivamente sabemos cómo responder el teléfono en el trabajo, como tenemos que recibir a un cliente o como elegir los integrantes de un equipo para un juego improvisado, esto es porque tenemos un mapa interiorizado que nos permite localizarnos a nosotros mismos en el medio del mundo externo. Nos entrega nuestras referencias, localizándonos en eventos emergentes y permitiéndonos dirigir nuestro comportamiento hacia lo que viene enseguida. Cuando estamos en circunstancias para las cuales tenemos un mapa de hábitos, estas experiencias tienen características de reconocimiento o familiaridad. En efecto, así como nosotros experimentamos el mundo como familiar, los hábitos operan finamente y sin necesidad de nuestra atención. Es lo no familiar (por ejemplo, para lo que no tenemos un mapa interiorizado) lo que nos libera de la forma habitual de hacer las cosas (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

El mapa de hábitos nos provee de un marco para apreciar o “leer” ambos, el entorno y los eventos emergentes y para construir el comportamiento para alcanzar el propósito del hábito. Las personas saben cómo producir un comportamiento apropiado para el rol por un libreto interno es un “conjunto de esquemas que organiza como las personas perciben, se comunican, hacen juicios y actúan respecto a ellos” (Miller, 1983) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).. Libreto de roles permite a las personas darles un sentido a los eventos, porque los libretos anticipan que tipo de interacción o acciones debe ocurrir (Mancuso y Sarbin, 1983) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998). En interacciones, los libretos de los roles nos permiten apreciar que un tipo de evento social particular presente, que el evento es probable que tenga un curso particular o una salida, y que uno deba comportarse de una manera determinada en ese evento. Los libretos de roles permiten una apreciación intuitiva de las situaciones y un desarrollo automático del comportamiento.

Es importante el que nosotros nos encontramos comúnmente desempeñando un rango de interacciones relacionadas al rol o comportamientos sin reflexión, pero con extraordinaria consistencia. Desde que los roles son negociados en interacciones, las expectativas y comportamientos de otros se combinan con el libreto de roles para guiar el comportamiento. Es

también importante de recordar que, así como el comportamiento habitual, el comportamiento del rol representa una forma generalizada de comportarse. Los comportamientos que llevan a cabo cualquier ocasión son muy dependientes de las circunstancias como para ser especificados con anticipación. Sin embargo, en virtud de nuestro libreto de roles, nosotros sabemos cómo nos comportamos. Por otra parte, los libretos de roles requieren y reclutan habilidades de comunicación e interacción (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

### **Desempeño Ocupacional**

Subyacente a todos estos elementos simbólicos está el cuerpo humano. Producir comunicación e interacción que usemos nuestros cuerpos, en particular nuestro sistema respiratorio y músculo-esquelético. Y de todas maneras los procesos cognitivos, emocionales y perceptivos que sostienen las habilidades de comunicación e interacción hacen uso del sistema nervioso, órganos táctiles, visuales y de audición. En personas que se comunican e interactúan hacen uso de sus procesos mentales mientras que físicamente producen sonidos y movimientos que constituyen el lenguaje y la presentación de ellos mismos a otros. La producción del lenguaje para enviar información y la presentación física de uno mismo son fundamentales para las relaciones humanas. Finalmente, de acuerdo con los principios del sistema, nosotros reconocemos que el sistema humano provee algunos de los componentes necesarios para producir el comportamiento (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

En el desempeño actual, no obstante, el desarrollo de tareas emergentes es un proceso dinámico, y las condiciones ambientales interactúan con el sistema humano para desarrollar el comportamiento. El sistema humano, la ocupación y el ambiente juntos crean una red de relaciones en las cuales el comportamiento actual emerge. Elementos pequeños del comportamiento son llamados habilidades. Las habilidades de desempeño son elementos observables de la acción, los cuales tienen propósitos funcionales implícitos. La habilidad está relacionada con las capacidades subyacentes a las que nosotros podemos recurrir y usar cuando nosotros nos desenvolvemos. Por lo tanto, la habilidad está dinámicamente conformada y propósito manifestada en el desempeño actual (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

## **Marcos Modelos y Enfoques.**

### ***Enfoque Psicosocial (Erik Erickson)***

Este enfoque surge de las teorías y marco de referencia Psicodinámico. Se considera Holístico, en la medida que se interesa por las percepciones de la realidad del individuo y sus reacciones a ella, así como de la capacidad de comunicarse con otros y toma al individuo como un ser biopsicosocial que interactúa dentro de un medio, el cual a su vez está conformado por grupos como la familia, lo laboral y lo social, dentro de los cuales el individuo desempeña diferentes roles que le permiten aprehender los valores, creencias y normas adquiriendo una posición dentro de sus grupos y su cultura.

### ***Toma dos aspectos.***

La habilidad del individuo para establecer y mantener relaciones interpersonales y para funcionar como miembro de un grupo.

El conocimiento que tenga el individuo de sí mismo que le posibilite proyectarse, actuar, crear, pertenecer a un ambiente dado y adaptarse a las circunstancias cambiantes de este.

Se aplica cuando el individuo no logra asumir e identificarse con los roles propios de su edad o bien estos están alterados como consecuencias de un proceso de enfermedad, encontrándose un ego débil y con escasas herramientas y mecanismos para adaptarse, funcionar y producir, cuando el individuo no muestra la capacidad para expresar sus necesidades y deseos para establecer relaciones y comunicarse con otros y reconocer en estos sus necesidades y deseos.

### ***Principios teóricos.***

La habilidad para interactuar con otros se adquiere por la experiencia y el juego de roles. La limitación y el modelamiento propicia el desarrollo de habilidades sociales.

La habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales y sexuales y pertenecer a determinados grupos está relacionada con la resolución de los conflictos propios de cada etapa del desarrollo.

La interacción con otros en grupos terapéuticos ofrece sentido de logro personal, crecimiento personal autoconocimiento y desarrollo de habilidades sociales.

El participar dentro de una relación terapéutica y en actividades terapéuticas, le posibilita al individuo el conocimiento de sus conflictos y la resolución de estos, en la medida que los procesos terapéuticos le ofrecen retroalimentación permanente de sus interacciones ambientales, de manera que alcance niveles mayores de desarrollo emocional y por lo tanto de adaptación.

El crecimiento personal puede ser un proceso doloroso por tanto se requiere de un ambiente grupal, seguro, de libertad, flexible, de confianza, estable y de apoyo.

Los procesos grupales son en sí mismos un medio terapéutico dinámico y potente.

Los trabajos grupales pueden facilitar la comunicación y cohesión entre los miembros del grupo y ofrece un significado trabajo de los conflictos.

*Partiendo de las teorías de Erikson y Mosey y los conceptos teóricos de este enfoque, el Terapeuta Ocupacional evalúa:*

El nivel de funcionamiento emocional y social del individuo, para determinar en qué etapa de desarrollo psicosocial se encuentra y que predomina y está influenciado su desempeño ocupacional.

Capacidad de comunicación verbal y no verbal.

Apariencia personal, si está acorde con edad, ambiente y situación.

Valores culturales, familiares y personales.

Intereses, metas y expectativas.

Roles.

Funcionamiento grupal de acuerdo a la clasificación dada por Mosey.

Historia personal.

### **Modelo de la ocupación humana (Gary Kielholner).**

Para explicar cómo se motiva, organiza y ejecuta el comportamiento ocupacional, este modelo conceptualiza al ser humano en una jerarquía compuesta de tres subsistemas, ellos son: Volición, Habitación y Ejecución.

#### ***Subsistema de Volición***

El subsistema de volición gobierna todas las operaciones del sistema y es responsable de recoger e iniciar el comportamiento ocupacional. Respondo a la pregunta ¿Cómo se motiva la conducta ocupacional?

Es definido como “Un set interrelacionado de componentes energizantes y simbólicos, que en conjunto determinan la elección consciente para el comportamiento ocupacional. El comportamiento energizante es un impulso generalizado hacia la exploración y el dominio del ambiente. Los componentes simbólicos son imágenes (creencias, recuerdos, convicciones, expectativas) que incluyen el encausamiento personal, los valores y los intereses”.

El término volición connota voluntad o elección. El concebir la motivación como proceso de la conducta voluntaria de disposición, es abandonar el concepto clásico de motivación. Las definiciones tradicionales, tales como las encontradas en el psicoanálisis y conductismo tienen la asunción de que la conducta es originada por impulsos subyacentes.

### ***Subsistema de Habitación***

El subsistema de habitación organiza el comportamiento ocupacional dentro de patrones o rutinas. Este subsistema consolida las elecciones habituales del subsistema volición, y las integran dentro de patrones predecibles. Para describir este subsistema se utilizan dos conceptos: Hábitos y Roles. Estos componentes del subsistema de habitación son gobernados por el subsistema de volición. La formación de hábitos y roles dependen de elecciones consientes hechas en base a valores, integrados y encausamiento personal. A la vez, organiza patrones de comportamientos para satisfacer demandas del ambiente, de este modo satisface a ambos: el sistema y el ambiente.

El subsistema de habitación se define como el conjunto de imágenes que guían el desempeño de patrones de comportamientos rutinarios.

### ***Subsistema de Ejecución***

El subsistema de ejecución está más directamente vinculado con el output del sistema. El subsistema de ejecución es un conjunto de imágenes y estructuras biológicas y procesos, los que están organizados en habilidad y son utilizados en la producción de un comportamiento con propósito.

Las habilidades son capacidades que la persona posee para la ejecución de variadas formas y comportamientos con propósitos.

### ***Tipos de habilidades***

Habilidades perceptivo-motoras: Son habilidades para interpretar información sensorial y para manejarse a sí mismo y a los objetos.

Habilidades de procesamiento y elaboración: Son habilidades dirigidas a manejar eventos y procesos en el ambiente. Incluye la habilidad para planificar y la resolución de problemas.

Habilidades de comunicación/ integración: son habilidades para convertir y recibir información y para coordinar el propio comportamiento con el de otros, con el objetivo de lograr actividades y objetivos propios.

### **Modelo ecología del desempeño humano.**

Las personas y sus contextos son singulares y dinámicos es imposible comprender a la persona sin comprender también su contexto. Los individuos influyen en sus contextos y los contextos influyen en los individuos. El rango de desempeño de una persona está determinado por la interacción entre la persona y el contexto. Es a través de la participación en tareas que las personas y los contextos interactúan.

Los contextos artificiales son diferentes de los contextos naturales. Cuando se comparan con los contextos naturales, los contextos artificiales pueden facilitar o inhibir el desempeño. La evaluación y la intervención se aproximan mejor al verdadero desempeño de una persona cuando están representadas en ambientes naturales.

El ejercicio de la terapia ocupacional comprende promover la autodeterminación y la inclusión de personas con discapacidades en todos los contextos. El proceso de terapia ocupacional comienza cuando el paciente, la familia de este o ambos identifican lo que aquel desea o necesita. La práctica de la terapia ocupacional consiste en hacer cambios en los sistemas de manera que las personas con discapacidades reciban los derechos y privilegios plenos que merecen.

La independencia abarca el uso de soportes contextuales para cubrir los deseos y las necesidades de la persona. El empleo de dispositivos de asistencia o de otras personas no significa que el paciente sea dependiente. Las estrategias de intervención que adaptan o alteran el ambiente no se reservan para ser utilizadas solo cuando han fracasado las intervenciones de restauración.

### **Modelo persona-ambiente-ocupación. (Law y Colls 1996)**

Las premisas de este modelo en los tres elementos y sus relaciones.

La persona es un ser dinámico, motivado y siempre en desarrollo, que esta interactuando constantemente con el ambiente. El comportamiento no puede ser separado de las influencias ambientales, los factores temporales y las características físicas y psicológicas.

Los ambientes están cambiando continuamente, y a medida que cambian, cambia también el comportamiento necesario para lograr un objetivo.

Los ambientes pueden tener afectos habilitantes o limitadores sobre el desempeño ocupacional.

El ambiente es frecuentemente más susceptible al cambio que la persona.

Las ocupaciones más complejas, pluralistas y necesarias para la calidad de vida y bienestar. Cubren las necesidades intrínsecas de mantenimiento personal, expresión y logro dentro del contexto de los roles personales y del ambiente.

La relación entre los tres elementos de persona, ambiente ocupación es interactiva, lo que significa que se encuentran mutuamente entrelazados y son difíciles de separar. El resultado de esta relación interactiva se denomina desempeño ocupacional. La premisa clave del Modelo de persona ambiente ocupación es que la persona, el ambiente y la ocupación interactúan continuamente en el tiempo y el espacio de forma que aumenten o disminuyen su congruencia. Cuanto más próxima sea la adaptación, mayor es la superposición del desempeño ocupacional.

El desempeño ocupacional cambia durante toda la vida a medida que los individuos modifican su punto de vista y sus roles en la medida que adjudican significado a las ocupaciones y los ambientes que lo rodean.

### **Desempeño ocupacional realizante .**

El desempeño ocupacional realizante (D.O.R) es una forma humanista existencial de concebir el dominio de estudio de la terapia ocupacional como el actuar ocupacional, a través del cual la persona tiene a su realización, se postula que en el actuar para la propia realización, facilitando por organización, integración y productividad, radica el propósito más alto de las ocupaciones de autocuidado, juego y trabajo, las personas requieren terapia ocupacional cuando por motivos personales, de oportunidades ocupacionales o deficiencias del contexto se afecta la condición realizante del desempeño ocupacional. Por tanto se propone al terapeuta ocupacional que examine esta perspectiva conceptual. La realización no es un punto de llegada; se le entiende como un horizonte al que tiende la persona y al que se acerca en grados de relativos, según sea la dinámica de su propio desempeño realizante. Un pensamiento que sintetiza la posición de este artículo es el expresado por Dag hammarksjold cuando afirma que: “En nuestra era el camino de la felicidad pasa necesariamente por el mundo de la acción”

El desempeño ocupacional realizante es un modelo conceptual que se refiere a la experiencia de avanzar el proceso de realización personal. El modelo surge de la integración de tres dimensiones: los procesos humanos, los procesos ocupacionales y el contexto físico, temporal y sociocultural. Estas dimensiones son esenciales para la terapia ocupacional lo denotan los textos de amplia consulta profesional. (Hopkins y Smith 1988) debido a que intervienen en las experiencias ocupacionales del ser humano. El modelo D.O.R postula la interrelación de estas dimensiones se inicia cuando la persona, en cada contexto particular guiada por sus necesidades de subsistencia, socialización, dominio y actualización se compromete con las ocupaciones de autocuidado juego y trabajo. A esta conjugación se le denomina desempeño ocupacional realizante.

Su utilidad puede verse desde tres perspectivas: la comprensión sobre el dominio de estudio de la terapia ocupación; la organización curricular, y el ejercicio profesional.

## **Marco Legal**

Los derechos fundamentales en nuestra constitución política en el artículo 25 refieren que el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. Otro aspecto relevante es la resolución 2646 del 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

### **Constitución Política Colombiana de 1991.**

En su Artículo 53. El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. El estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales. Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna. La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

### **Código sustantivo del trabajo**

Según este en el Artículo 1.

El artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Artículo 23. Elementos esenciales. 1. Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales:

a) la actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo;

- b) la continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. Todo aquello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre derechos humanos relativos a la materia obliguen al país, y
- c) un salario como retribución del servicio.

Una vez reunidos los tres elementos de que trata este artículo, se entiende que existe contrato de trabajo y no deja de serlo por razón del nombre que se le dé ni de otras condiciones o modalidades que se le agreguen.

Así mismo en el artículo **24. Presunción.** Se presume que toda relación de trabajo personal está regida por un contrato de trabajo. No obstante, quien habitualmente preste sus servicios personales remunerados en ejercicio de una profesión liberal o en desarrollo de un contrato civil o comercial, pretenda alegar el carácter laboral de su relación, deberá probar que la subordinación jurídica fue la prevista en el literal b) del artículo 1.º de esta ley y no la propia para el cumplimiento de la labor o actividad contratada. En cuanto al artículo 46. Contrato a término fijo. El contrato de trabajo a término fijo debe constar siempre por escrito y su duración no puede ser superior a tres (3) años, pero es renovable indefinidamente:

Si antes de la fecha de vencimiento del término estipulado, ninguna de las partes avisare por escrito a la otra su determinación de no prorrogar el contrato, con una antelación no inferior a treinta (30) días, éste se entenderá renovado por un período igual al inicialmente pactado, y así sucesivamente.

No obstante, si el término fijo es inferior a un (1) año, únicamente podrá prorrogarse sucesivamente el contrato hasta por tres (3) períodos iguales o inferiores, al cabo de los cuales el término de renovación no podrá ser inferior a un (1) año, y así sucesivamente.

En el Artículo. 51. **Suspensión.** El contrato de trabajo se suspende:

Por fuerza mayor o caso fortuito que temporalmente impida su ejecución.

2. Por la muerte o inhabilitación del empleador, cuando éste sea una persona natural y cuando ello traiga como consecuencia necesaria y directa la suspensión temporal del trabajo.

3. Por suspensión de actividades o clausura temporal de la empresa, establecimiento o negocio, en todo o en parte, hasta por ciento veinte (120) días por razones técnicas o económicas u otras independientes de la voluntad del empleador, mediante autorización previa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. De la solicitud que se le eleve al respecto el empleador deberá informar en forma simultánea, por escrito, a sus trabajadores.

4. Por licencia o permiso temporal concedido por el empleador al trabajador o por suspensión disciplinaria.

5. Por ser llamado el trabajador a prestar servicio militar. En este caso el empleador está obligado a conservar el puesto del trabajador hasta por treinta (30) días después de terminado el servicio. Dentro de este término el trabajador puede reincorporarse a sus tareas, cuando lo considere conveniente, y el empleador está obligado a admitirlo tan pronto como éste gestione su reincorporación.

6. Por detención preventiva del trabajador o por arresto correccional que no exceda de ocho (8) días y cuya causa no justifique la extinción del contrato.

7. Por huelga declarada en la forma prevista en la ley.

### **Ley 1562 del 11 de julio del 2012**

“Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional”

Artículo 1°. Definiciones: Sistema General de Riesgos Laborales: Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y

atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.

Artículo 2°. Modifíquese el artículo 13 del Decreto-ley 1295 de 1994, el cual quedará así:  
Artículo.

13. Afiliados. Son afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales:

a) En forma obligatoria:

Los trabajadores dependientes nacionales o extranjeros, vinculados mediante contrato de trabajo escrito o verbal y los servidores públicos; las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas, tales como contratos civiles, comerciales o administrativos, con una duración superior a un mes y con precisión de las situaciones de tiempo, modo y lugar en que se realiza dicha prestación.

**Resolución 2646 de 2008 (riesgo psicosocial).**

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

El Ministro de la Protección Social, en ejercicio de sus facultades legales, en especial de las que le confieren el artículo 83 de la Ley 9ª de 1979 y el numeral 12 del artículo 2° del Decreto-ley 205 de 2003, Que el literal c) de artículo 2° del Decreto 614 de 1984, señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo; Que en los términos del numeral 12 del artículo 10 de la Resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos

psicosociales; Que el Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1° que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden “Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable”; En mérito de lo expuesto este Despacho, Objeto, ámbito de aplicación y definición.

Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente resolución se aplica a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a la Policía en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares

### **Marco Ético**

Para la ejecución de esta investigación es necesario citar las siguientes leyes entre las cuales son las que me permiten la ejecución de dicho proyecto de investigación.

**Ley 949 de 2005 (marzo 17).**

Diario Oficial No. 45.853 de 17 de marzo de 2005

Por la cual se dictan normas para el ejercicio de la profesión de terapia ocupacional en Colombia, y se establece el Código de Ética Profesional y el Régimen Disciplinario correspondiente.

En su artículo 1o. definición. La Terapia Ocupacional es una profesión liberal de formación universitaria que aplica sus conocimientos en el campo de la seguridad social y la educación y cuyo objetivo es el estudio de la naturaleza del desempeño ocupacional de las personas y las comunidades, la promoción de estilos de vida saludables y la prevención, tratamiento y rehabilitación de personas con discapacidades y limitaciones, utilizando procedimientos de acción que comprometen el autocuidado, el juego, el esparcimiento, la escolaridad y el trabajo como áreas esenciales de su ejercicio.

Artículo 3 El Terapeuta Ocupacional, dentro del marco de su perfil profesional está en capacidad de utilizar la metodología científica en la solución de problemas relacionados con los siguientes campos:

En el sector del trabajo, incursiona en forma planeada y coordinada, identificando características, exigencias y requerimientos en el ejercicio de sus funciones, relacionadas con las habilidades y destrezas de las personas, buscando su desempeño productivo y competente mediante acciones tales como promoción ocupacional, prevención de riesgos ocupacionales, formación profesional, así como la rehabilitación profesional. Igualmente, participa en el análisis de puestos de trabajo y en los procesos de calificación de invalidez y atención de la discapacidad dentro de un programa de salud ocupacional que se oriente a la equivalencia de oportunidades.

**Consentimiento informado.**

Declaración de helsinki de la amm – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos.

### ***Introducción***

La Asociación Médica Mundial (AMM) ha promulgado la Declaración de Helsinki como una propuesta de principios éticos para investigación médica en seres humanos, incluida la investigación del material humano y de información identificables.

La Declaración debe ser considerada como un todo y un párrafo debe ser aplicado con consideración de todos los otros párrafos pertinentes.

Conforme al mandato de la AMM, la Declaración está destinada principalmente a los médicos. La AMM insta a otros involucrados en la investigación médica en seres humanos a adoptar estos principios.

### ***Principios generales***

La Declaración de Ginebra de la Asociación Médica Mundial vincula al médico con la fórmula “velar solícitamente y ante todo por la salud de mi paciente”, y el Código Internacional de Ética Médica afirma que: “El médico debe considerar lo mejor para el paciente cuando preste atención médica”.

El deber del médico es promover y velar por la salud, bienestar y derechos de los pacientes, incluidos los que participan en investigación médica. Los conocimientos y la conciencia del médico han de subordinarse al cumplimiento de ese deber.

El progreso de la medicina se basa en la investigación que, en último término, debe incluir estudios en seres humanos.

El propósito principal de la investigación médica en seres humanos es comprender las causas, evolución y efectos de las enfermedades y mejorar las intervenciones preventivas, diagnósticas y terapéuticas (métodos, procedimientos y tratamientos). Incluso, las mejores intervenciones probadas deben ser evaluadas continuamente a través de la investigación para que sean seguras, eficaces, efectivas, accesibles y de calidad.

La investigación médica está sujeta a normas éticas que sirven para promover y asegurar el respeto a todos los seres humanos y para proteger su salud y sus derechos individuales.

Aunque el objetivo principal de la investigación médica es generar nuevos conocimientos, este objetivo nunca debe tener primacía sobre los derechos y los intereses de la persona que participa en la investigación.

En la investigación médica, es deber del médico proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación. La responsabilidad de la protección de las personas que toman parte en la investigación debe recaer siempre en un médico u otro profesional de la salud y nunca en los participantes en la investigación, aunque hayan otorgado su consentimiento.

Los médicos deben considerar las normas y estándares éticos, legales y jurídicos para la investigación en seres humanos en sus propios países, al igual que las normas y estándares internacionales vigentes. No se debe permitir que un requisito ético, legal o jurídico nacional o internacional disminuya o elimine cualquiera medida de protección para las personas que participan en la investigación establecida en esta Declaración.

La investigación médica debe realizarse de manera que reduzca al mínimo el posible daño al medio ambiente.

La investigación médica en seres humanos debe ser llevada a cabo sólo por personas con la educación, formación y calificaciones científicas y éticas apropiadas. La investigación en pacientes o voluntarios sanos necesita la supervisión de un médico u otro profesional de la salud competente y calificada apropiadamente.

Los grupos que están subrepresentados en la investigación médica deben tener un acceso apropiado a la participación en la investigación.

El médico que combina la investigación médica con la atención médica debe involucrar a sus pacientes en la investigación sólo en la medida en que esto acredite un justificado valor potencial preventivo, diagnóstico o terapéutico y si el médico tiene buenas razones para creer que la participación en el estudio no afectará de manera adversa la salud de los pacientes que toman parte en la investigación.

Se debe asegurar compensación y tratamiento apropiados para las personas que son dañadas durante su participación en la investigación.

### ***Privacidad y confidencialidad.***

Deben tomarse toda clase de precauciones para resguardar la intimidad de la persona que participa en la investigación y la confidencialidad de su información personal.

### ***Consentimiento informado***

La participación de personas capaces de dar su consentimiento informado en la investigación médica debe ser voluntaria. Aunque puede ser apropiado consultar a familiares o líderes de la comunidad, ninguna persona capaz de dar su consentimiento informado debe ser incluida en un estudio, a menos que ella acepte libremente.

En la investigación médica en seres humanos capaces de dar su consentimiento informado, cada participante potencial debe recibir información adecuada acerca de los objetivos, métodos, fuentes de financiamiento, posibles conflictos de intereses, afiliaciones institucionales del investigador, beneficios calculados, riesgos previsibles e incomodidades derivadas del experimento, estipulaciones post estudio y todo otro aspecto pertinente de la investigación. El participante potencial debe ser informado del derecho de participar o no en la investigación y de retirar su consentimiento en cualquier momento, sin exponerse a represalias. Se debe prestar especial atención a las necesidades específicas de información de cada participante potencial, como también a los métodos utilizados para entregar la información.

Después de asegurarse de que el individuo ha comprendido la información, el médico u otra persona calificada apropiadamente debe pedir entonces, preferiblemente por escrito, el

consentimiento informado y voluntario de la persona. Si el consentimiento no se puede otorgar por escrito, el proceso para lograrlo debe ser documentado y atestado formalmente.

Todas las personas que participan en la investigación médica deben tener la opción de ser informadas sobre los resultados generales del estudio. (Ver anexo)

### **Marco Conceptual**

**Ocupación:** Hace referencia al compendio de actividades que son desempeñadas por las personas a lo largo de su ciclo vital.

**Desempeño ocupacional:** se define como la capacidad de una persona o grupo de personas para desarrollar roles ocupacionales de acuerdo a la edad, cultura y contexto sociocultural.

**Evaluación:** proceso científico que analiza, describe y da resultados a cerca del estudio de personas, problemas y situaciones.

**Población:** se refiere a un grupo determinado de personas.

**Entorno:** Se puede definir como el espacio u ambiente en el cual las personas participan.

**Productividad:** Se concibe como el desarrollo de diferentes actividades ocupacionales sean estas remuneradas o no.

**Destrezas laborales:** capacidad de desempeñar un oficio o actividad laboral determinada.

**Demandas de la actividad:** característica o exigencia de la actividad y de la persona, que se requiere para obtener un desempeño eficaz en determinada área ocupacional.

**Trabajo:** toda aquella actividad ya sea origen manual o intelectual que se realiza a cambio de una compensación económica por las labores concretadas.

**Empresa:** empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).

## **Marco Contextual**

### **Historia de EMPOPAMPLONA.**

La Empresa EMPOPAMPLONA S.A - E.S.P, fue creada mediante Escritura Pública N° 4-34 de 20 de diciembre de 1963, como “Acueductos y alcantarillados de Pamplona” siendo la respuesta a una necesidad de la ciudad de tener un buen servicio de acueducto, manifestada en el paro cívico del año 1962 donde la comunidad exigió la desmembración de éste servicio de ACUANORTE S.A.

El objeto de la sociedad es: “El estudio, proyecto, construcción y explotación del Acueducto y Alcantarillado de la Ciudad de Pamplona”. En desarrollo de este objeto social la entidad contó con el concurso técnico y administrativo del Instituto Nacional del Fomento Municipal, por lo que las decisiones que se tomaran en esta materia para su validez deberían contar con la aprobación de este Instituto.

En el año 1977 y debido a las normas establecidas en el decreto 2804 de 1975 que organizaba el INSFOPAL, por medio de la Escritura Pública N° 387 del mismo año, se transformó la sociedad en Empresa Industrial y Comercial del Estado del ámbito Municipal y cambia su razón social por la de Empresa de Obras Sanitarias de Pamplona S.A.

El 11 de julio de 1994, se expidió la ley 142 referente a los Servicios Públicos Domiciliarios y en ella se consagró darles a las Empresas organización de compañías privadas. Así, mismo se estableció la elección de la Junta Directiva por parte de la Asamblea General de Accionistas y el nombramiento del Gerente en cabeza de la Junta Directiva. A través de la Escritura Pública N° 565 del 25 de agosto de 1995, se hizo el ajuste organizacional de la Empresa a las normas de la ley precitada.

EMPOPAMPLONA S.A – E.S.P., es una Empresa de Servíos Públicos, de economía Mixta, dedicada a la producción y comercialización de Agua Potable, que presta además los servicios de Alcantarillado y Aseo, de acuerdo a lo dispuesto en la ley 142 y en los demás Decretos y Normas Reglamentarias.

Está enmarcada por las políticas emitidas por el Ministerio de Desarrollo vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos y regulada por la Comisión de Agua Potable y saneamiento Básico (CRA), buscando la eficiencia en la prestación de los servicios.

Nuestra Empresa EMPOPAMPLONA S.A – E.SP. tiene por objeto la “prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado y Aseo en la Ciudad” En la vida institucional de casi 40 años de servicio a los Pamploneses, la empresa trabaja día a día para elevar el nivel de vida de los habitantes de la ciudad, garantizándoles la prestación de los servicios Públicos básicos con los más altos niveles que los medios nos prevén para dar de nuestros servicios calidad, eficiencia y eficacia.

### **Visión**

EMPOPAMPLONA será en el año 2019, una empresa líder en servicios públicos domiciliarios Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el oriente colombiano, cumpliendo con los mejores estándares de calidad, generando desarrollo Empresarial Económico Y Ambiental, con el fin de asegurar su crecimiento y bienestar a la comunidad.

### **Misión.**

Somos una Empresa prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, alcantarillado, Aseo y demás actividades complementarias propias de todos los servicios públicos establecidos en la visión y en los objetivos y así mismo el estudio, diseño, construcción, administración, asesoría y operación de éstos; que brinda excelentes servicios orientados a la comunidad, utilizando un justo intercambio entre precio y calidad, para maximizar resultados.

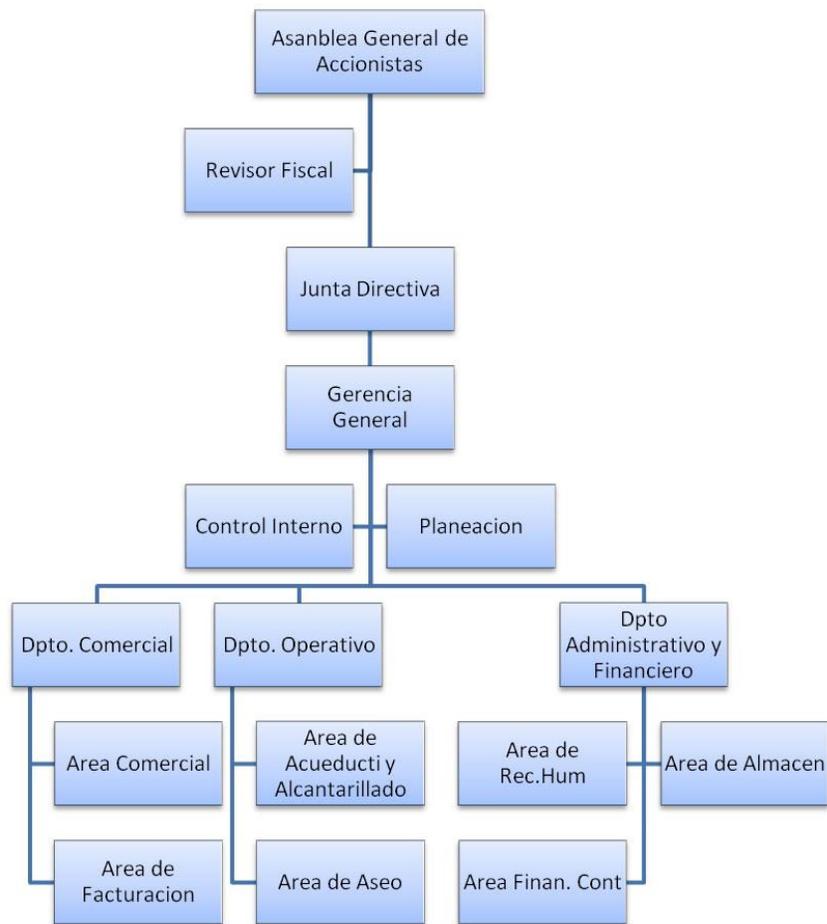
**Servicios.**

Acueducto Planta de Monteadentro

Fuente de abastecimiento sistema de García Quebrada del Mono y Potreritos Aporta el 43.67% - Caudal captado promedio 80 l/s Capacidad Instalada 50 l/s Volumen Producido 1'781.638 m3 al año

Planta Cariongo sistema de abastecimiento Sistema de Cariongo y Rosal aporta el 56.33% Caudal captado promedio 80 l/s capacidad instalada 150 l/s volumen Producido 2'178.473m3 al año.

Figura 1. Organigrama EMPOPAMPLONA



Fuente: <http://jortri.awardspace.com/organigrama.htm>

Tabla 1. Variables

Conceptualización	Dimensión	Su dimensión	Indicador	Ítem	Fuente	instrumento	valoración		
Variable independiente	Destrezas de comunicación y social	Social	Interacción entre los Compañeros de Trabajo	1	¿Para realizar sus actividades laborales trabaja principalmente solo con un miembro de un equipo?	Usuario : área administrativa empresa a empolpamplona	Weis ( lista de chequeo ) 1-4	Cuantitativo	
				2	¿Están definidas las responsabilidades del trabajo en equipo?				
				3	¿Existen ocasiones o situaciones en las que debe interactuar con otros?				
				4	¿Se ve afectado su trabajo al interactuar con otras personas?				
		Social	Pertenece a un Grupo de Trabajo	1	¿Te relacionas con tus compañeros de trabajo fuera de lo que se requiere para el trabajo?		1-2		Cuantitativo
				2	¿Se encuentra satisfecho con la interacción con sus compañeros?				

	Comunicativo	Interacción con el supervisor	1	¿Interactúa a menudo con su supervisor?	1-4	Cuantitativo
			2	¿Su supervisor otorga feedback y apoyo durante la realización de sus actividades laborales?		
			3	¿Su supervisor responde a sus necesidades o sugerencias?		
			4	¿Le satisface la supervisión otorgada o que le gustaría que cambiara?		
	Social	interacción con otros	1	¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?	1-4	Cuantitativo
			2	○ ¿Afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?		
			3	○ ¿Qué es lo que le gusta /no le gusta de estas interacciones?		

			4	o - ¿Tiene usted conocimientos o entrenamiento adecuado para interactuar efectivamente con estos contactos?			
	Comunicación	Gratificación	1	¿Su trabajo es un lugar seguro para trabajar?	1-4		Cuantitativo
			2	¿Puede usted ascender?			
			3	o ¿Se gratifica a las personas por los logros, tiempo de trabajo, lealtad, etc.?			
			4	o ¿Las gratificaciones entregadas le ganas de continuar en el lugar de trabajo actual?			
	Comunicación	Clima emocional del ambiente	1	¿En la atmósfera social en su lugar de trabajo las personas están generalmente contentas, son amistosas, se llevan bien, se sienten a gusto en el trabajo?	1-4		Cuantitativo
			2	¿La atmósfera social afecta su estado de ánimo o funcionamiento laboral?			

Variable dependiente	Desempeño ocupacional	Demandas del trabajo	Demandas del tiempo	1	¿Sientes que la cantidad de tiempo disponible es suficiente para realizar tus responsabilidades laborales?	Usuario : área administrativa empresa EMPO PAMP LONA	Lista de chequeo tomada de	Cuantitativo
				2	¿Existen momentos en que tienes demasiado o muy poco por hacer en su puesto de trabajo?		weis.	
							1-2	
		Demandas del trabajo	Demandas de la tarea	1	¿Existen partes de su trabajo que lo desafían demasiado o muy poco?		1-3	
				2	¿Hay alguna parte de su trabajo que le demanda más allá de su capacidad o preparación?			
				3	¿Hay algunas partes de su trabajo que a usted le gustaría cambiar?			
		Demandas del	Atracción	1	¿Disfruta usted de su trabajo?			

		trabajo	por las	2	¿Se siente orgullo en relación a su trabajo?		1-3	
			tareas					
			laborales	3	¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño?			
			Horario de	1	¿Cuenta con tiempo suficiente para almorzar?		1-8	
			trabajo	2	¿Durante su jornada laboral toma usted un receso?			
				3	¿Considera que sus recesos son suficientes?			
				4	¿Tiene cambios en su horario de trabajo?			
				5	¿Está usted autorizado para variar su horario de trabajo?			
				6	¿Cuenta con tiempo de vacaciones o de licencia médica?			

				7 ¿Puede obtener permiso por razones personales?			
				8 ¿Usted piensa que su horario de trabajo afecta sus otras actividades y responsabilidades fuera del trabajo?			
		Demandas del trabajo	Estilo del rol	1 ¿Le es permitido tomar decisiones o hacer sugerencias que influyen el cómo se realiza un trabajo?		1-2	
				2 ¿Le afecta en su funcionamiento, satisfacción o bienestar tomar decisiones o hacer sugerencias que influyen el cómo se realiza un trabajo?			
Variable ajena	Datos sociodemográficos	Datos generales	Genero	Femenino Masculino Otros	Usuario : del área administrativa de la empresa de EMPO	Lista de chequeo tomada deweis.	Cuantitativo
			Edad	18-31 32-45 46-60			
			Estado civil	Soltero Casado divorciado			

			Viudo Unión libre	PAMP LONA		
		Estrato	1. Uno 2. Dos 3. Tres 4. Cuatro			
		Zona	Urbano Rural			
		Área	Operativo, administrativo, aseo, acueducto, alcantarillado			
		Cargo	Gerente, jefe administrativo, jefe operativo, auxiliar administrativo, auxiliar operativo, secretaria, servicios generales, vigilante			

Fuente: Arrieta, W., 2018

### **Capítulo III**

#### **Diseño metodológico**

Como metodología de la investigación se denomina el conjunto de procedimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada y sistemática en la realización de un estudio.

En un proceso de investigación, la metodología es una de las etapas en que se divide la realización de un trabajo. En ella, el investigador o los investigadores deciden el conjunto de técnicas y métodos que emplearán para llevar a cabo las tareas vinculadas a la investigación. De esta manera, la metodología de investigación elegida es la que va a determinar la manera en que el investigador recaba, ordena y analiza los datos obtenidos. La función de la metodología de la investigación es otorgarles validez y rigor científico a los resultados obtenidos en el proceso de estudio y análisis (Hernández & Fernández, 2011).

#### **Tipo de investigación**

##### **Investigación cuantitativa.**

La metodología cuantitativa de acuerdo con (Tamayo, 2007) consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo; mientras que la metodología cualitativa consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos, y es por ello que utiliza el método inductivo, según el cual se debe partir de un estado nulo de teoría.

Las características que destacan en la metodología cuantitativa, en términos generales es que esta elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de esta deriva hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en

un determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y establece una serie de conclusiones respecto de la (s) hipótesis.

Por lo tanto, esta investigación es de tipo cuantitativo debido a que se recolecta y analiza datos para contestar preguntas de investigación (destrezas de comunicación e interacción en el desempeño ocupacional) y probar hipótesis establecidas previamente, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, en cuanto a esto por medio de la ficha demográfica se plantea hipótesis y reconocimiento de las necesidades de la población trabajadora, posteriormente por medio del instrumento WEIS se lograra identificar la problemática y así brindar una frecuencia o estadística que permita seleccionar los casos y realizar actividades desde Terapia Ocupacional que promuevan el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA.

### **Diseño de la investigación**

Según el autor, (Arias, 2012) define la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere, en este caso el estudio se realizara en la empresa de EMPOPAMPLONA con el propósito de indagar como es la incidencia de las destrezas de comunicación y social dentro del desempeño laboral de los trabajadores. Se van a describir cuales son las limitaciones que presentan los trabajadores del área administrativa cuando no tienen la capacidad de relacionarse e interactuar con sus compañeros dentro de su rol laboral.

### **Investigación descriptiva.**

Tiene como objetivo indagar la incidencia de una o más variables de una población, u otros seres vivos, objetos, situaciones, contexto fenómenos y comunidades; y si proporcionar su descripción. (Hernández & Mendoza, 2008) citado por (Tamayo, 2007). El estudio se realizó con un diseño descriptivo debido a que se determinara las habilidades, destrezas y capacidades de los

trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA y posterior a esto se describirán las habilidades que poseen para establecer las relaciones sociales (habilidades de comunicación e interacción).

### **Población**

Se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (Tamayo, 2007), la población total del servicio con la cual se trabajara en la empresa de EMPOPAMPLONA es de 300 personas, las cuales son trabajadores que pertenecen a la empresa que trabajan activamente.

Tabla 2. Población

Rango de edad	Género (femenino y masculino )	Población total
18-31	110	110
31-45	120	120
45-60	70	70
	TOTAL:	300

Fuente: Arrieta, W., 2017

### **Muestra**

Para Ander – Egg (citado por Tamayo y Tamayo 1998 Pág. 115). La muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.

No hay que olvidar que...“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población (Sampieri, citado por Balestrini 2001 Pág. 141).

No probabilística: la muestra no probabilística se da de la elección de los elementos no depende de la probabilidad si no de causas relacionadas con la característica de la investigación o de quien elige la muestra, aquí el proceso no es mecánico ni con base en formación de

probabilidad, si no depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de grupo de investigadores, y desde luego la muestra seleccionada obedecen a unos criterios de investigación (Samperio 2005 p. 176). Para la investigación la muestra será no probabilística de 101 trabajadores de género femenino y masculino se debe tener presente que una de las características más interesante es que la muestra pertenezca a la empresa EMPOPAMPLONA la selección de la población se realizara de manera que los participantes tengan disponibilidad y puedan ejecutar las actividades propuestas en la investigación.

Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico (Tamayo, 1997). En el estudio la muestra estará compuesta por 100 trabajadores adscritos a la a la empresa EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P área administrativa; se selecciona a esta población debido a que es la que presenta mayor afluencia en la empresa, observándose necesidades en las áreas de productividad y relaciones sociales.

Tabla 3. Muestra

Rango de edad	Genero (femenino y masculino )	Población total
18-31	Masculino y femenino	31
31-45	Masculino y femenino	40
45-60	Masculino y femenino	30
	Total	101

Fuente: Arrieta, W., 2017

### **Criterios de inclusión y exclusión**

#### **Criterios de inclusión.**

Trabajadores que pertenezcan a la empresa de EMPOPAMPLONA

Personas trabajadores residentes de la ciudad de Pamplona.

Personas trabajadores mayores de edad.

Personas trabajadores género femenino y masculino

Personas trabajadoras que hayan realizado el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión**

Trabajadores que no pertenecen a la empresa EMPOPAMPLONA

Personas trabajadoras que no residen en la ciudad de Pamplona

Personas trabajadores menores de edad.

No haber diligenciado el consentimiento informado

**Técnicas e instrumentos de investigación.**

Según (Méndez. 1999, p.143) define a las fuentes y técnicas para recolección de la información “como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: fuentes primarias y fuentes secundarias”.

**Técnicas primarias.**

Las fuentes primarias es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento.

Dentro la investigación influencia de las destrezas de comunicación y social en el desempeño ocupacional de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA se recurrió a fuentes como artículos de revistas, tesis, monografías, libros y documentos electrónicos

**Técnicas secundarias**

Es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.

Se utilizarán técnicas como la entrevista, evaluaciones estandarizadas y la observación directa de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA.

**Instrumento.*****Descripción de ficha sociodemográfica.***

La descripción sociodemográfica de los trabajadores es un instrumento básico dentro del modelo de Seguridad y Salud en el Trabajo. Constituye uno de los insumos fundamentales tanto para gestionar el riesgo psicosocial, como para elaborar el diagnóstico de salud en la empresa.

Un perfil es el esbozo de los rasgos generales que definen la identidad de algo o alguien. Lo sociodemográfico, por su parte, hace alusión al tamaño y las características generales de un grupo de población determinado. De este modo, se puede afirmar que la descripción sociodemográfica es un conjunto de datos que permiten definir el tamaño y las principales características sociales de la población trabajadora, en este caso.

Para elaborar una descripción sociodemográfica es necesario aplicar instrumentos de investigación dentro de los trabajadores. La herramienta para recoger información es la encuesta. Y el producto de esta es un conjunto de datos numéricos o cuantitativos, que permiten visualizar los rasgos más prominentes de la población trabajadora, en términos sociodemográficos (Ver apéndice B).

***Manual del Usuario de la escala de impacto ambiental para el trabajo (WEIS). Versión 2.0 (Derechos Reservados 1998).***

Este manual tiene como objetivo orientar a los terapeutas a usar la Escala de Impacto Ambiental para el Trabajo (Work Environment Impact Scale / WEIS). La WEIS es una entrevista semi-estructurada con una escala de puntaje de 4 puntos. La entrevista está hecha para otorgar información acerca de cómo individuos con discapacidad experimentan y perciben sus puestos de trabajo. El foco de la entrevista es el impacto del puesto de trabajo en el funcionamiento de la persona, su satisfacción y su bienestar. La escala permite a los terapeutas traducir la información obtenida en la entrevista a un puntaje cuantitativo. En su totalidad, la escala provee una medición continua del impacto ambiental desde lo negativo a lo positivo. Además, la medición de los ítems individuales en la escala entrega un perfil de que aspectos del ambiente impacta positiva o negativamente al trabajador.

Los Terapeutas deben estudiar cuidadosamente este manual antes de atreverse a entrevistar y completar la escala de puntaje. Los terapeutas encontrarán útil referirse al manual mientras adquieran destrezas en la administración de la entrevista y en la escala de puntaje. Luego de esta práctica, es recomendable retomar al uso del manual para asegurarse que se está usando el puntaje acorde con el criterio perfilado.

La WEIS está desarrollada y estudiada para asegurarse que tiene básicamente las propiedades válidas de una medición (ver sección 4 para la descripción de la investigación de la WEIS).

Se espera y se necesita aún más desarrollo e investigaciones preliminares que indiquen la validez de la escala, sin embargo, la investigación preliminar indica que la escala ya es válida. La validez de la escala depende, sin embargo, de que el evaluador use la escala acorde con el protocolo establecido en este manual. Es por esto, que es muy importante (y es la responsabilidad del evaluador) asegurarse que la escala está siendo usada bajo la dirección de este manual.

### **Validez y confiabilidad**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (1998), "la validez en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir".

Tamayo y Tamayo (1998) considera que validar es "determinar cualitativa y/o cuantitativamente un dato" (224).

Según (Rusque, 2003) "la validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas. La fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones. La fiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación.

La fiabilidad, confiabilidad, consistencia y credibilidad de la investigación se logró a través del análisis de la información, lo cual permitió internalizar las bases teóricas, el cuerpo de ideas y la realidad (sujetos de estudios-escenarios y contextos) Rusque. (2003:134)

### **Validez de casos.**

Algunos estudios de WEIS proporcionan evidencia de su validez y consistencia interna (Corner, Kielhofner y Lin, 1997; Kielhofner, Lai, Olson, Haglund, Ekbadh Y Edlund, 1999).

Se entrevistaron con el WEIS veinte personas con discapacidad psiquiátrica aguda pertenecientes a dos centros de rehabilitación Todos los sujetos tenían que haber participado en una ocupación productiva durante los 6 últimos meses (ej.: empleo pagado taller protegido, voluntariado, o trabajo independiente en el hogar) o planificado volver a un lugar de empleo específico del mismo tipo durante el último año En este estudio el 60% de los trabajadores eran hombres y el 40% de los trabajadores, mujeres. Estaban entre las edades de 21-52 años (M-36,5 años). Las personas tenían los siguientes diagnósticos Depresión mayor 85%, trastorno bipolar, 15%: diagnóstico mixto con dependencia de sustancias y depresión bipolar o depresión mayor.

Se realiza intervención mujer de 25 años de edad, casada, trabajadora y futura mama consulta a esta terapeuta ocupacional por presentar inquietudes acerca de su desempeño en su rol de trabajadora, lo que producía una duda en tomar la decisión de renunciar o no a su trabajo, la terapeuta utiliza la escala de impacto ambiental la WEIS para despejar sus dudas y buscar un solución en conjunto. La asesoría basada en la intervención de la WEIS, su análisis y decisión del plan de acción, la apoyaron a identificar y reflexionar sobre su proceso volitivo y el impacto que este tenía sobre sus habilidades de comunicación e interacción, no solo con su jefe si no con personas, que en su cultura, asumiera un rol dominante y directivo en la relación.

Intervenciones como estas utilizando la WEIS en grupos de trabajadores y directivos de empresas diversas han sido de mucha utilidad para la promoción de la participación ocupacional satisfactoria , generando cambios en el clima ambiental, diseñando espacios físicos significativos y de distribución eficiente, acordando necesidades de capacitación como beneficio, ajustando la

cantidad de trabajo al tiempo disponible y negociando en conjunto con directivos y trabajadores las formas de relación entre ambas partes.

**Capítulo IV**  
**Resultados**

**Tabulación de instrumento lista de chequeo instrumento WEIS**

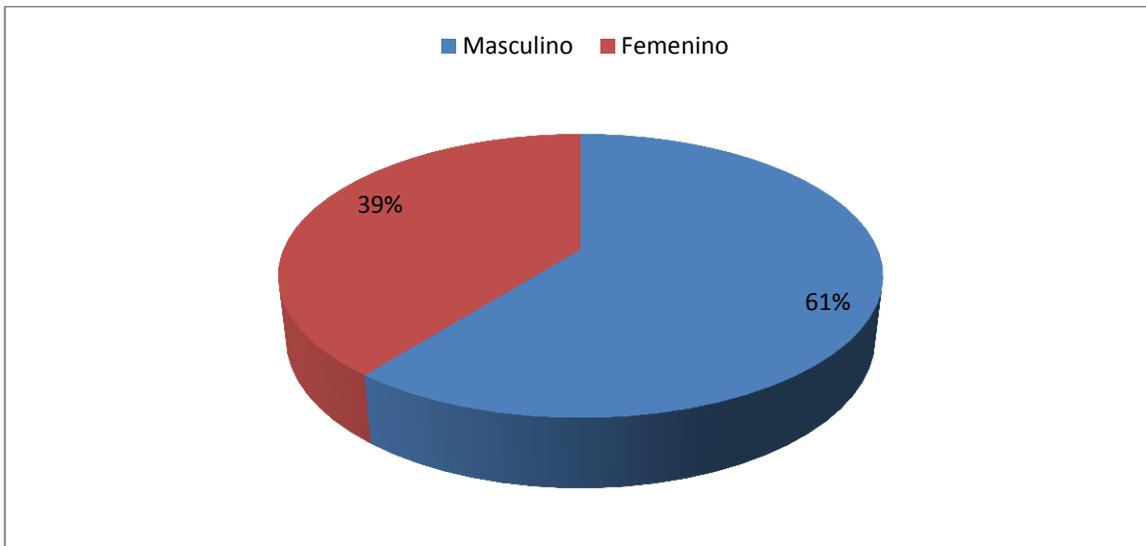
**Estadísticas ficha demográfica empresa EMPOPAMPLONA**

Tabla 4. Distribución porcentual según el género de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	37	57%
Femenino	24	43%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 2. Distribución porcentual según el género de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA.



Fuente: Arrieta, W., 2018

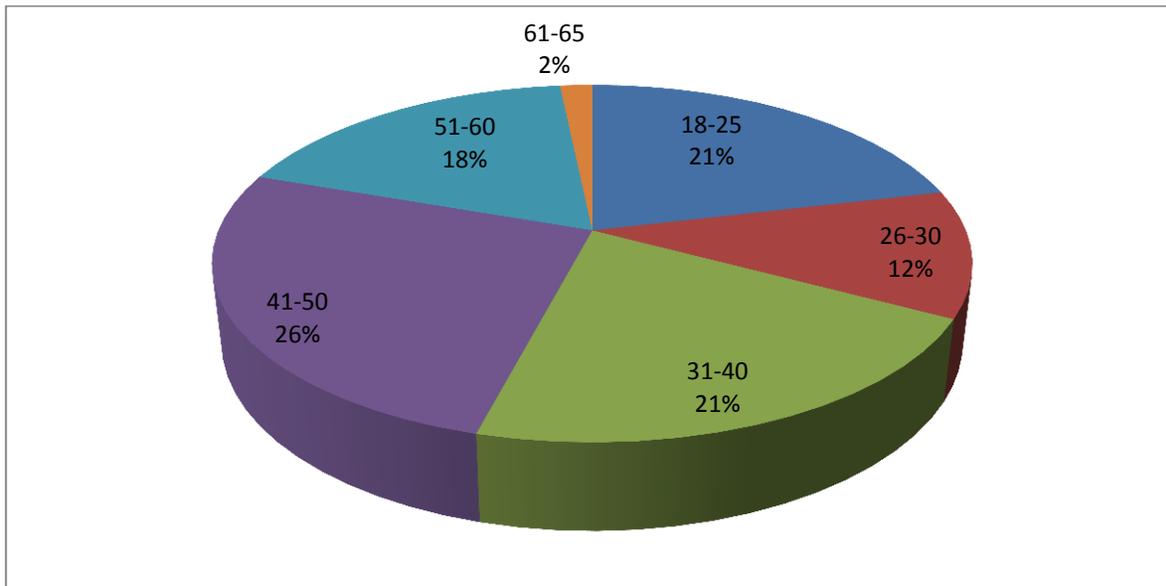
El mandato de la OIT de promover la igualdad entre mujeres y hombres en el mundo del trabajo está consagrado en su Constitución y fue proyectado en las normas internacionales del trabajo pertinentes. Los cuatro Convenios clave de la OIT son: el Convenio (núm. 100 ) sobre igualdad de remuneración (1951), el Convenio (núm. 111 ) sobre la discriminación en el empleo y la ocupación (1958), el Convenio (núm. 156 ) sobre los trabajadores con responsabilidades familiares (1981) y el Convenio (núm. 183 ) sobre la protección de la maternidad (2000). Los Convenios 100 y 111 también se cuentan entre los ocho Convenios fundamentales de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, de acuerdo a lo anterior dentro de la empresa de EMPOPAMPLONA se cuenta un total de 24 mujeres que suman el 43% y 37 hombres de un porcentaje de 57% sumando el 100% de la población del área administrativa.

Tabla 5. Distribución porcentual según la edad de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18-25	13	18%
26-30	7	12%
31-40	13	21%
41-50	16	26%
51-60	11	21%
61-65	1	2%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 3. Distribución porcentual según la edad de los usuarios atendidos en EMPOPAMPLONA



Fuente: Arrieta, W., 2018

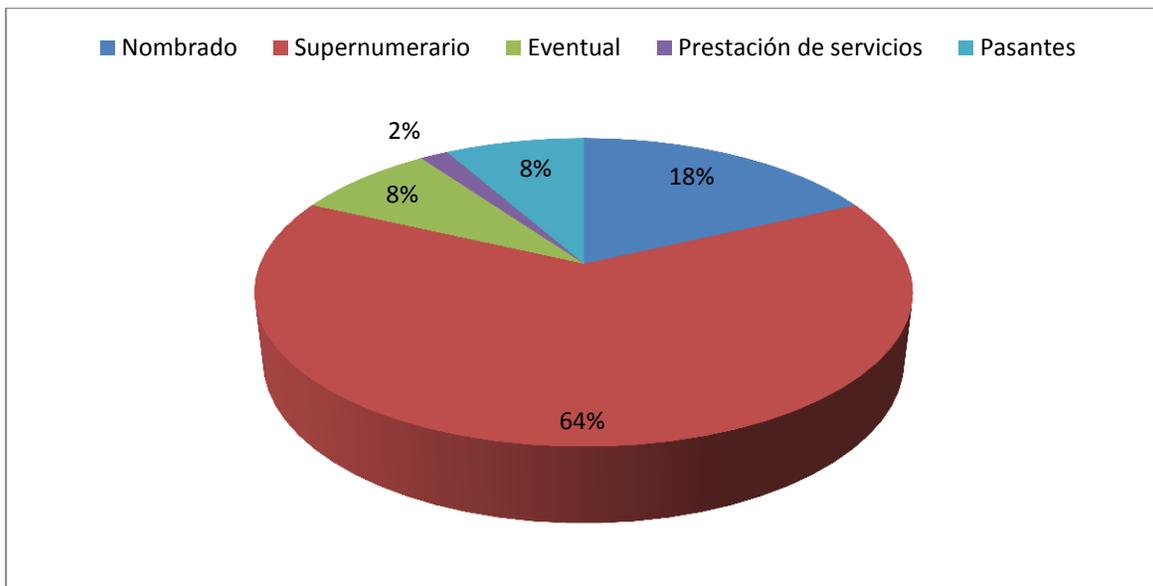
La Teoría del Desarrollo Psicosocial fue ideada por Erik Erikson a partir de la reinterpretación de las fases psicosexuales desarrolladas por Sigmund Freud en las cuales subrayó los aspectos sociales de cada una de ellas en cuatro facetas principales, se toma la etapa VII que comprende las edades de 30-50 años donde se enfatiza en la productividad y diferentes roles entre ellos la familia. En cuento a esto según los datos arrojados, se puede evidenciar que el rango de edad comprendido entre los 41-50 años predomina en las instalaciones de la empresa, con un porcentaje de 26%; el rango de edades entre 18-25 años tiene un porcentaje de 21%, de igual manera que el rango de edades entre 31-40 años tiene un porcentaje de 21% posteriormente 51-60 con un porcentaje de 18%, luego encontramos el rango de edades de 26-30 años con un valor de 12%, con menos incidencia de edad encontramos un total de 2 trabajadores entre las edades de 61-70 años con un porcentaje de 2%, para dar un 100% del total de la población que hacen parte de la empresa EMPOPAMPLONA.

Tabla 6. Distribución porcentual según el tipo de vinculación de trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA

Tipo de vinculación	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	11	8%
Supernumerario	39	64%
Eventual	5	8%
Prestación de servicios	1	2%
Pasantes	5	8%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 4. Distribución porcentual del tipo de vinculación de los usuarios de EMPOPAMPLONA



Fuente: Arrieta, W., 2018

Según Chiavenato el cargo es la descripción de todas las actividades desempeñadas por la persona que lo ocupa, comprendidas en un todo unificado, el cual ocupa un puesto en la organización, en el análisis se puede evidenciar que el 64% de los trabajadores se encuentra en contrato supernumerario (a término fijo 6 meses), de la misma manera se logra evidenciar un 18% de trabajadores nombrados por la empresa que tiene un total de más de 15 años con la institución, seguido del 8% de trabajadores de la empresa que son eventuales e igualmente 8% de

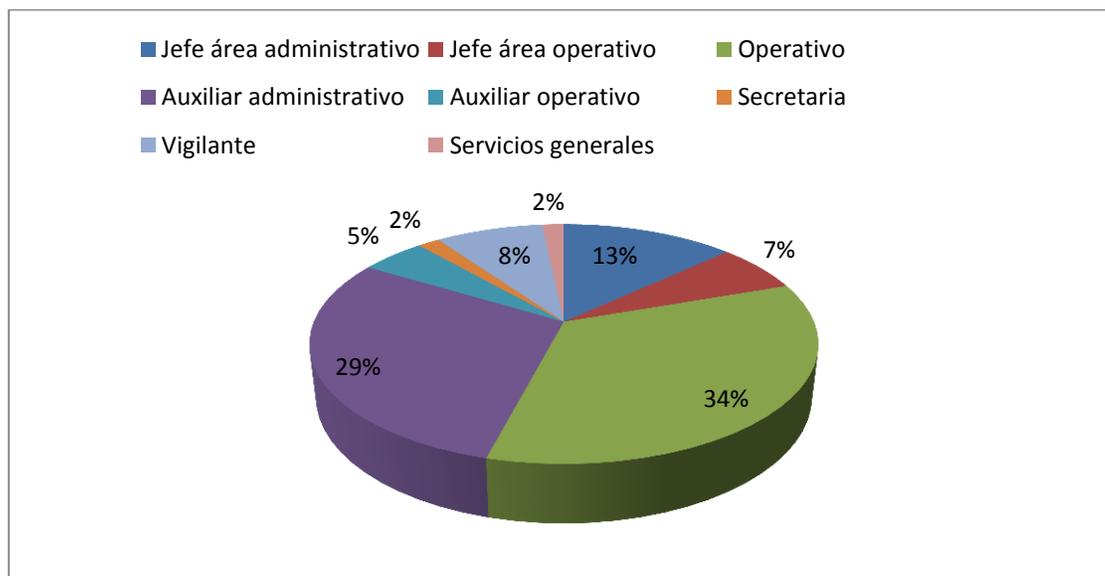
pasantes que se encuentran trabajando con la empresa, para finalizar un porcentaje de 2% como prestación de un servicio dentro de la empresa EMPOPAMPLONA.

Tabla 7. Distribución porcentual según el cargo de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Jefe área administrativo	8	8%
Jefe área operativo	4	7%
Operativo	21	34%
Auxiliar administrativo	18	29%
Auxiliar operativo	3	5%
Secretaria	1	2%
Vigilante	5	13%
Servicios generales	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 5. Distribución porcentual según el cargo de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA



Fuente: Arrieta, W., 2018

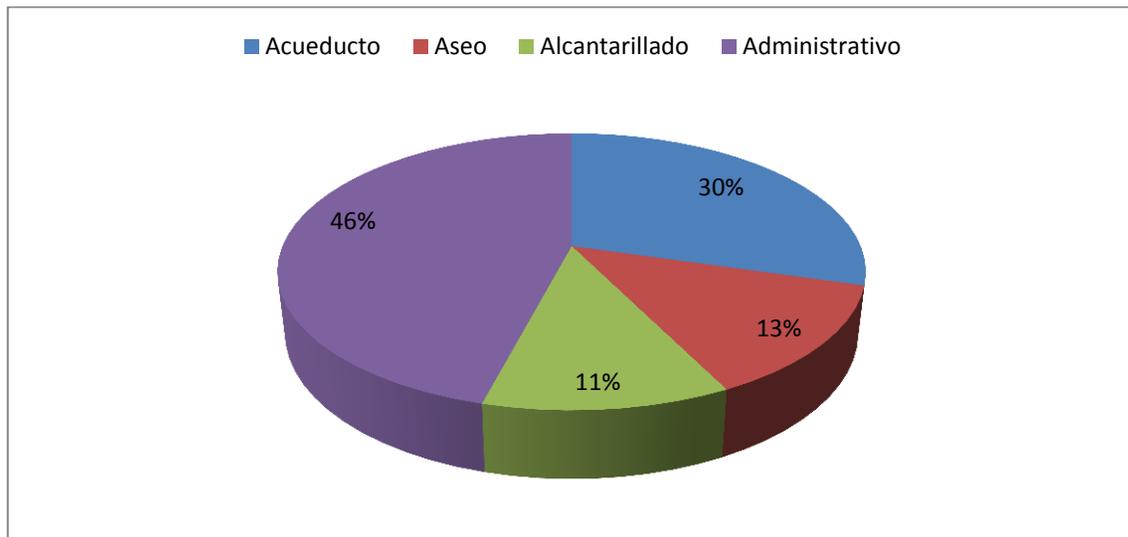
Según Chiavenato la persona casi siempre ocupa un cargo cuando se encuentra laborando en una organización esto es en realidad la función que cumple dicha persona dentro de esta, en cuanto a los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA se encuentra ubicado por cargos de la siguiente manera ; operativos 34%, auxiliar administrativo 29%, auxiliar operativo 13%, vigilantes 8%, en actividades de jefe operativo 7%, secretaria 2%, dentro de los servicios generales 2%, es la organización de la empresa EMPOPAMPLONA.

Tabla 8. Análisis porcentual según el área de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA

Área	Frecuencia	Porcentaje
Acueducto	18	30%
Aseo	8	13%
Alcantarillado	7	11%
Administrativo	28	46%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 6. Distribución porcentual según el área de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA



Fuente: Arrieta, W., 2018

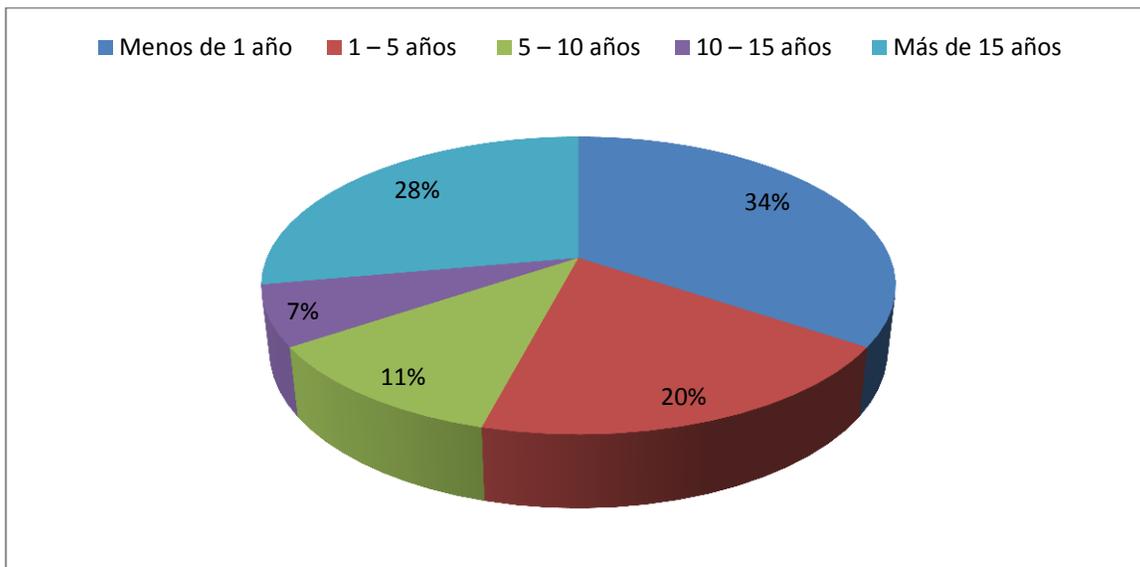
Según Chiavenato el cargo es la descripción de todas las actividades desempeñadas por la persona que lo ocupa, comprendidas en un todo unificado, el cual ocupa un puesto en la organización, se puede evidenciar que el 46% de los trabajadores hacen parte del área administrativo, 30% al acueducto, el 13% al área de aseo y un 11% dentro del área de alcantarillado, cumpliendo con el desempeño y productividad de la empresa EMPOPAMPLONA.

Tabla 9. Análisis porcentual según la antigüedad de cargo de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA

Antigüedad del cargo	Frecuencia	Porcentaje
<b>Menos de 1 año</b>	21	34%
1 – 5 años	12	20%
5 – 10 años	7	11%
10 – 15 años	4	7%
Más de 15 años	17	28%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 7. Análisis porcentual según la antigüedad de cargo de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA.



Fuente: Arrieta, W., 2018

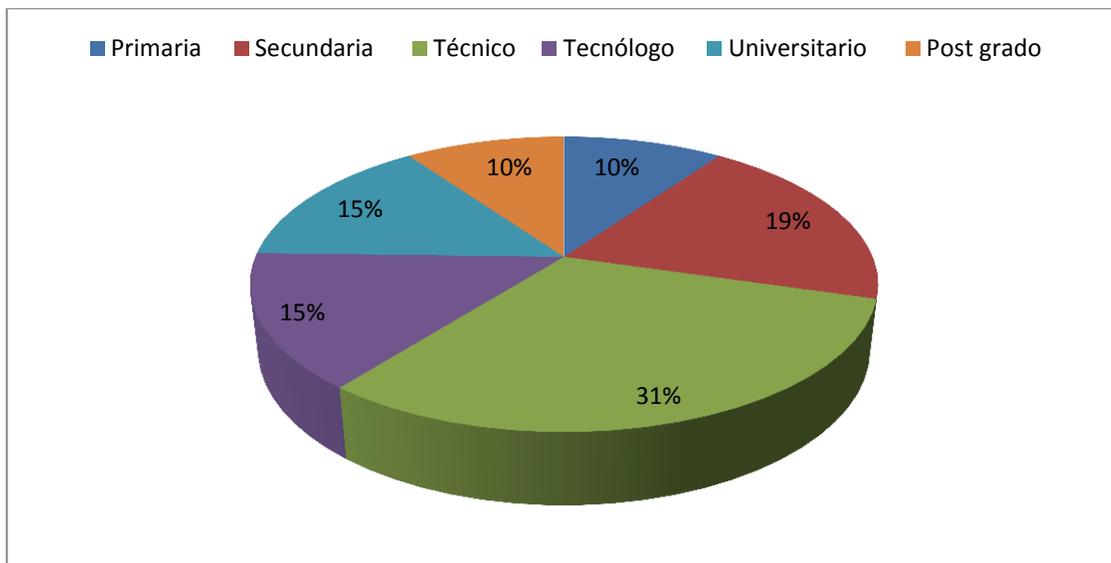
Se puede evidenciar que el 34% de los trabajadores cumplen más de un año con la empresa, el 28% tienen más de 15 años con la empresa, el 20% de 1 año a 5 años, 11% de 5 a 10 años y una 7% de 10-15 años cumpliendo con el desempeño y productividad de la empresa EMPOPAMPLONA.

Tabla 10. Análisis porcentual según la escolaridad de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
<b>Primaria</b>	6	10%
Secundaria	12	19%
<b>Técnico</b>	19	31%
Tecnólogo	9	15%
Universitario	9	15%
Post grado	6	10%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 8. Análisis porcentual según la escolaridad de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA



Fuente: Arrieta, W., 2018

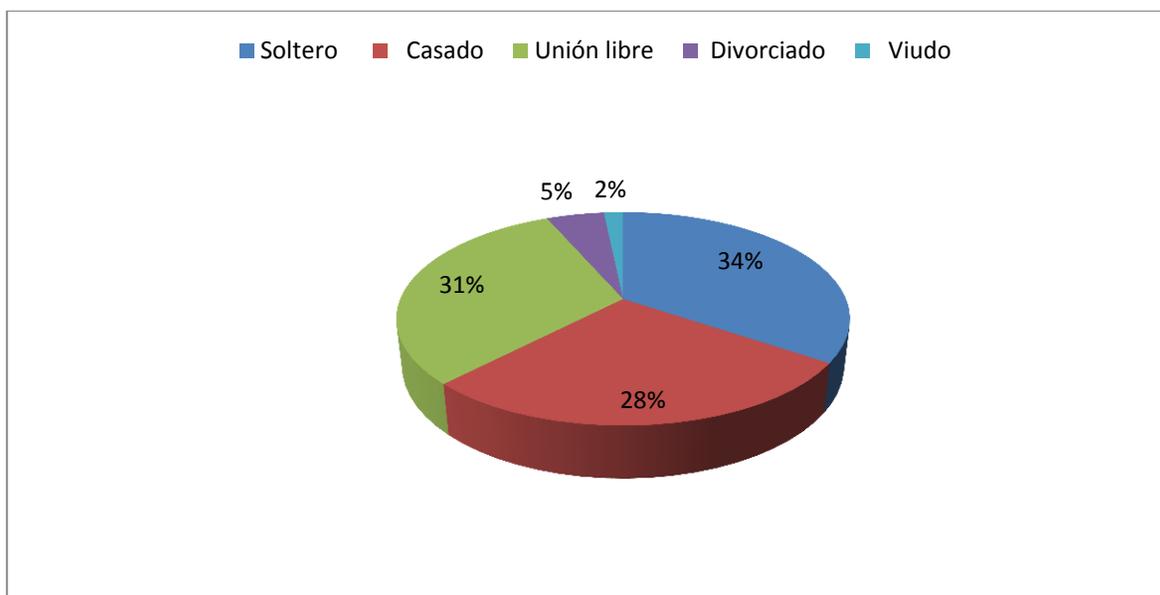
Se puede evidenciar que el 19% de los trabajadores terminaron la secundaria, el 31% son técnicos del Sena la mayoría, el 15% tecnólogo igual a otro 15% que realizo estudios universitarios, y un 10% que solo realizo la primaria igual que otro 10% que presenta posgrados.

Tabla 11. Análisis porcentual según el estado civil de los usuarios de EMPOPAMPLONA

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
<b>Soltero</b>	21	34%
Casado	17	28%
Unión libre	19	31%
Divorciado	3	5%
Viudo	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 9. Distribución porcentual del estado civil de los usuarios de EMPOPAMPLONA



Fuente: Arrieta, W., 2018

Según la ficha sociodemográfica realiza a la empresa de EMPOPAMPLONA en cuanto al estado civil de los trabajadores se puede evidenciar que el 34% de los trabajadores son solteros, el

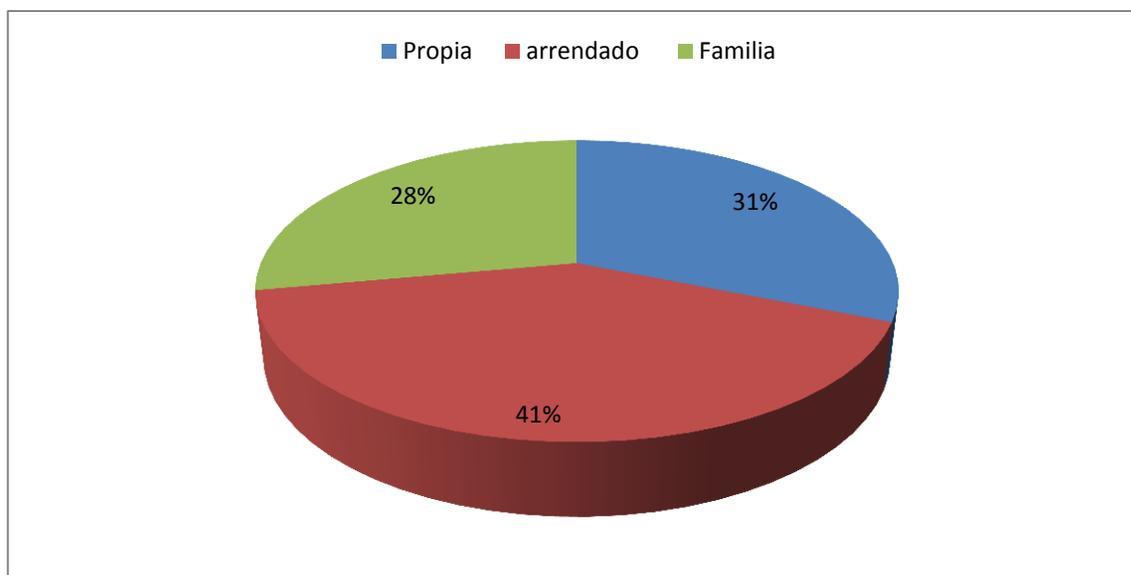
31% está en unión libre, el 28% se encuentra casado, el 5% se encuentra divorciado y un 2% esta viudo.

Tabla 12. Análisis porcentual de del tipo de vivienda de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA

Tipo de vivienda	Frecuencia	Porcentaje
Propia	19	31%
arrendado	25	41%
Familia	17	28%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 10. Análisis porcentual de del tipo de vivienda de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA



Fuente: Arrieta, W., 2018

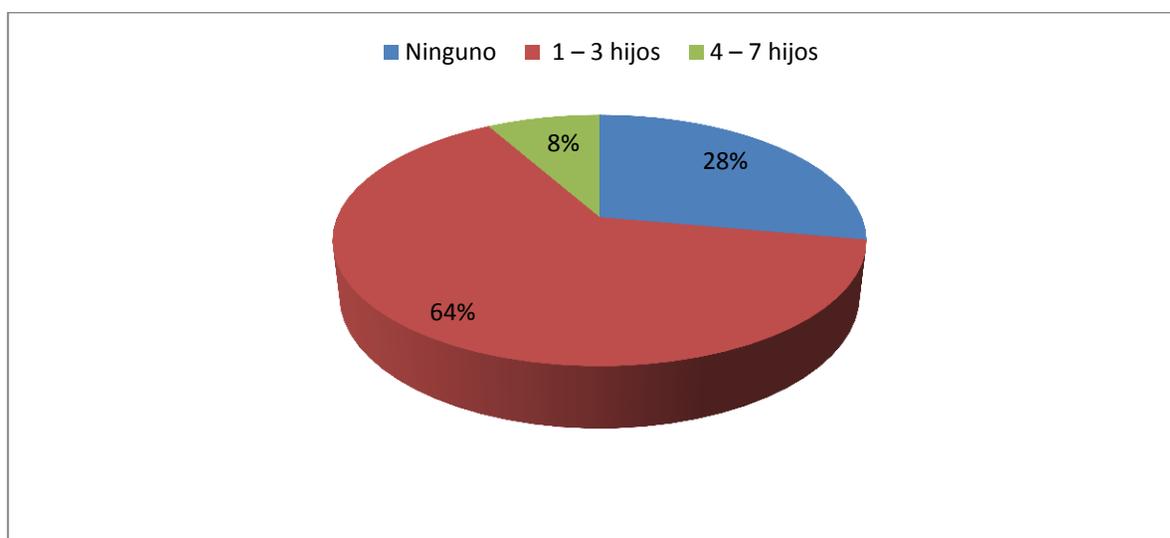
Según la ficha sociodemográfica realizada a los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA se puede evidenciar que el 41% de los trabajadores vive en vivienda arrendada, el 31 % tienen una vivienda propia y el 28% se encuentran viviendo en casa familiar.

Tabla 13. Distribución porcentual del número de hijos de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA

Número de hijos	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	17	28%
1 – 3 hijos	39	64%
4 – 7 hijos	5	8%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 11. Distribución porcentual del número de hijos de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA



Fuente: Arrieta, W., 2018

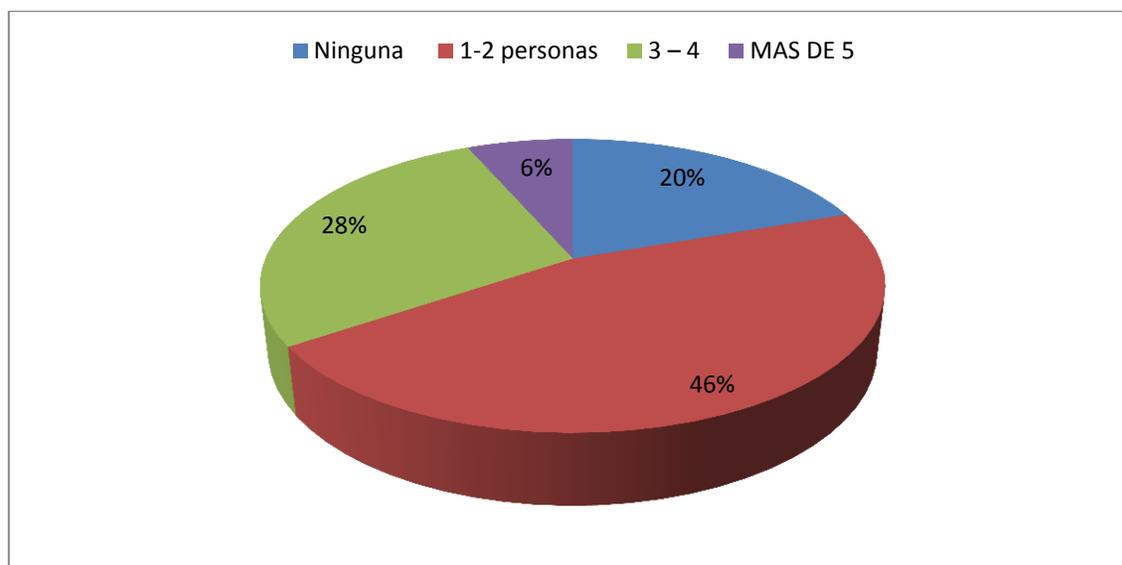
En cuanto a la aplicación de la ficha sociodemográfica a nivel del número de hijos que tienen los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA el 64% de los trabajadores tiene de 1-3 hijos, el 28% no tiene hijos y el 8% de 4-7 hijos.

Tabla 14. Distribución porcentual del número de personas a cargo de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA

Personas a cargo	Frecuencia	Porcentaje
<b>Ninguna</b>	12	20%
1-2 personas	28	46%
3 – 4	17	28%
MAS DE 5	4	6%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 12. Distribución porcentual del número de personas a cargo de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA



Fuente: Arrieta, W., 2018

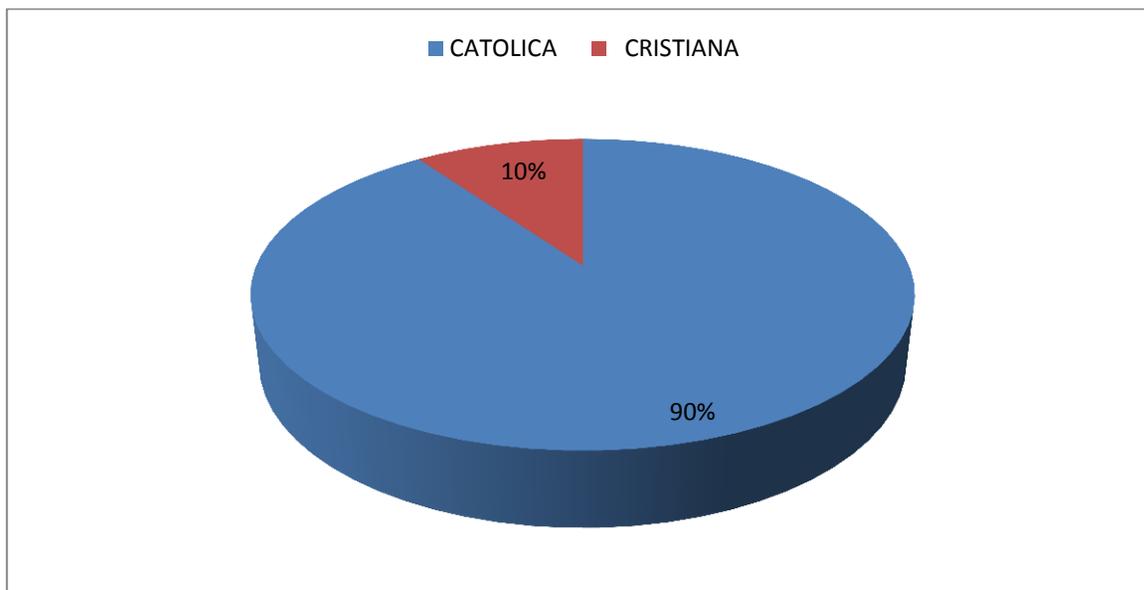
En cuanto a la aplicación de la ficha sociodemográfica a nivel del número de personas a cargo de los trabajadores en la empresa de EMPOPAMPLONA el 46% de los trabajadores tiene de 1-2 personas a cargo, el 28% de 3-4 personas a cargo, el 20% no tiene ninguna persona a cargo y el 6% más de 5 personas a cargo.

Tabla 15. Distribución porcentual del tipo de religión de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA.

<b>Tipo de religion</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Catolica	55	90%
Cristiana	6	10 %
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 13. Distribución porcentual del tipo de religión de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA



Fuente: Arrieta, W., 2018

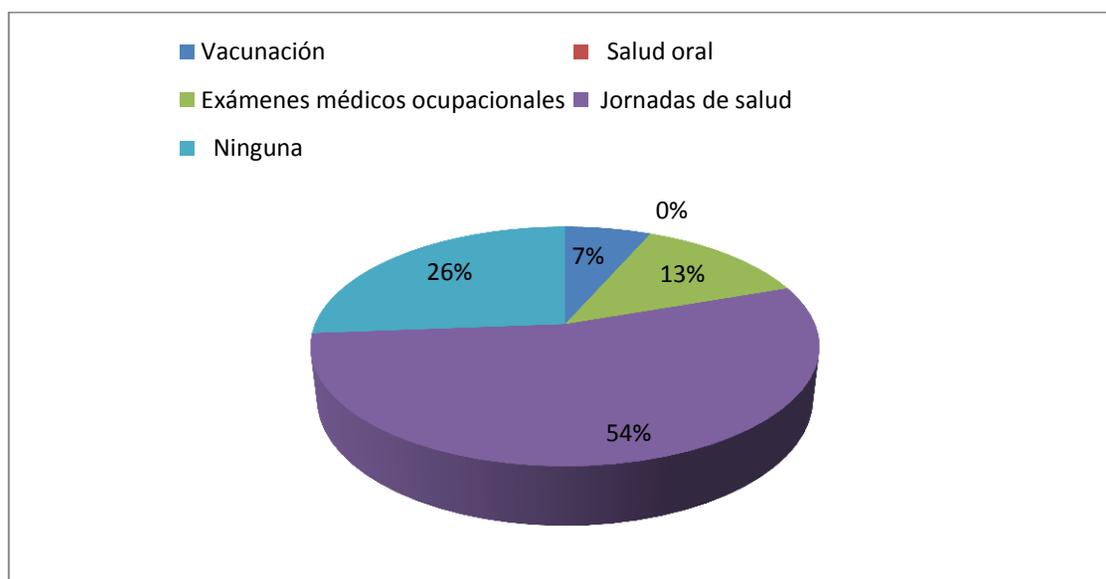
Según la ficha demográfica presentada a los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA se puede evidenciar que el 90% de los trabajadores pertenecen a la religión católica y el 10% restante evangélicos cumpliendo con el 100% de la población perteneciente a la empresa.

Tabla 16. Análisis porcentual acerca de la participación de trabajadores en actividades de salud realizadas por la empresa.

<b>La participación en actividades de salud</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Vacunación	4	0%
Salud oral	0	7%
Exámenes médicos ocupacionales	8	13%
Jornadas de salud	33	54%
Ninguna	16	26%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 14. Análisis porcentual acerca de la participación de trabajadores en actividades de salud realizadas por la empresa.



Fuente: Arrieta, W., 2018

Según la ley 1751 de 2015 o ley estatutaria de salud en el artículo 5 promueve la política de la promoción de la salud, prevención y atención de la enfermedad y rehabilitación de sus secuelas, mediante acciones colectivas e individuales en los trabajadores, por lo tanto en la

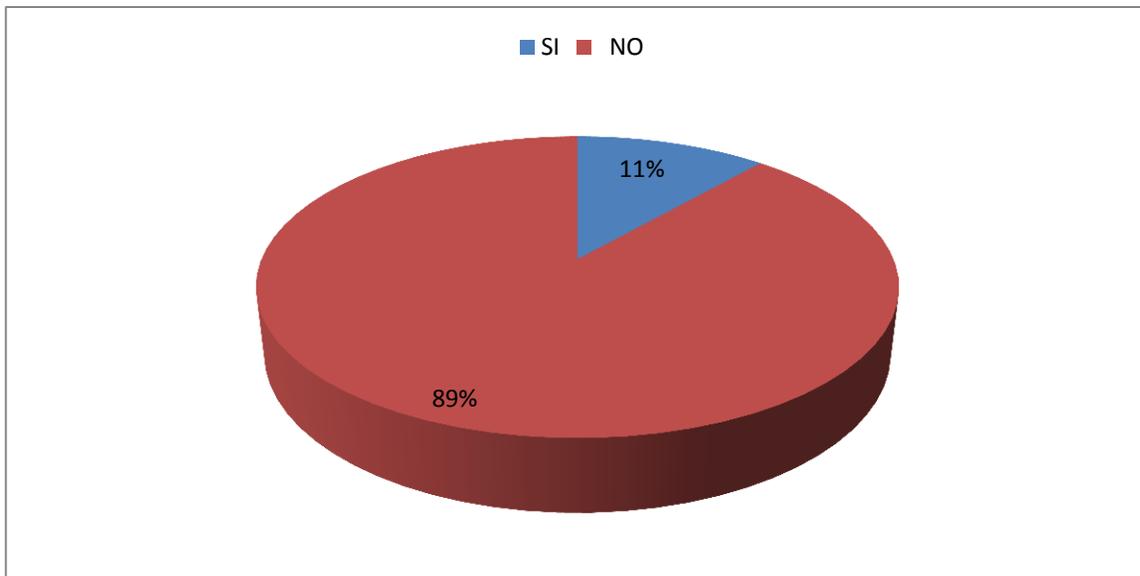
empresa de EMPOPAMPLONA el 54% de los trabajadores asistió a dichas actividades como jornadas de salud, el 26% a ninguna actividad de jornadas de salud, el 7% en cuanto a vacunaciones y un 13% se realizaron exámenes médicos ocupacionales.

Tabla 17. Análisis porcentual acerca de si consume cigarrillo en los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA

<b>Fuma</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	7	89%
NO	54	11%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 15. Distribución porcentual acerca del consumo de cigarrillo en los usuarios de EMPOPAMPLONA



Fuente: Arrieta, W., 2018

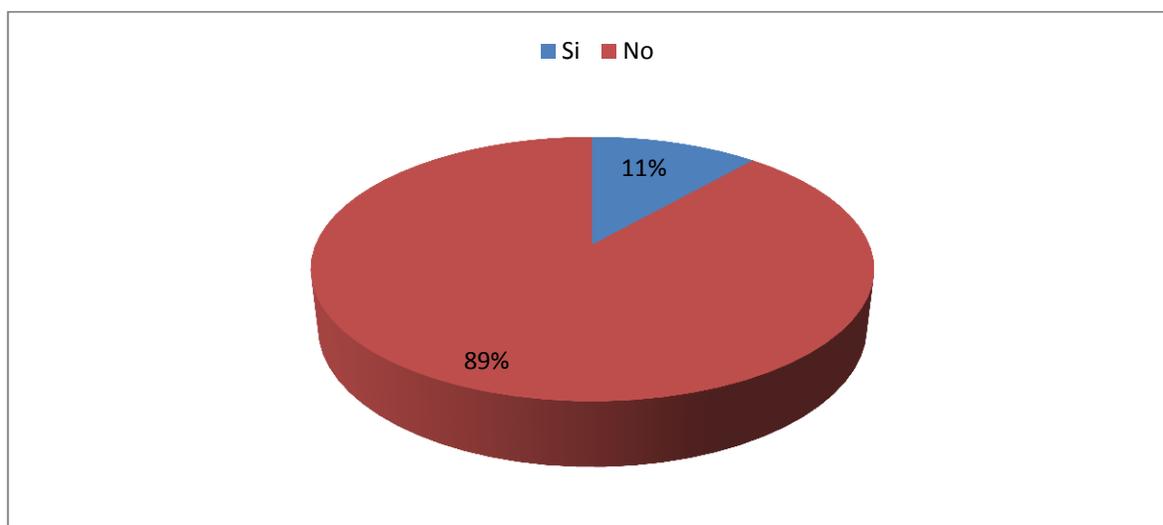
Dando cumplimiento a la política que prohíbe el consumo de cigarrillo dentro de la empresa entendiendo el derecho que tiene los no fumadores a respirar aire sin ser contaminado se puede evidenciar que el 89% de los trabajadores no consumen cigarrillo dentro de su jornada laboral, encontrando un 11% de consumidores de cigarrillo por fuera de su jornada laboral.

Tabla 18. Análisis porcentual acerca del diagnóstico de alguna enfermedad a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA.

<b>Diagnostico de una enfermedad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	7	11%
No	54	89%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 16. Análisis porcentual acerca del diagnóstico de alguna enfermedad a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA.



Fuente: Arrieta, W., 2018

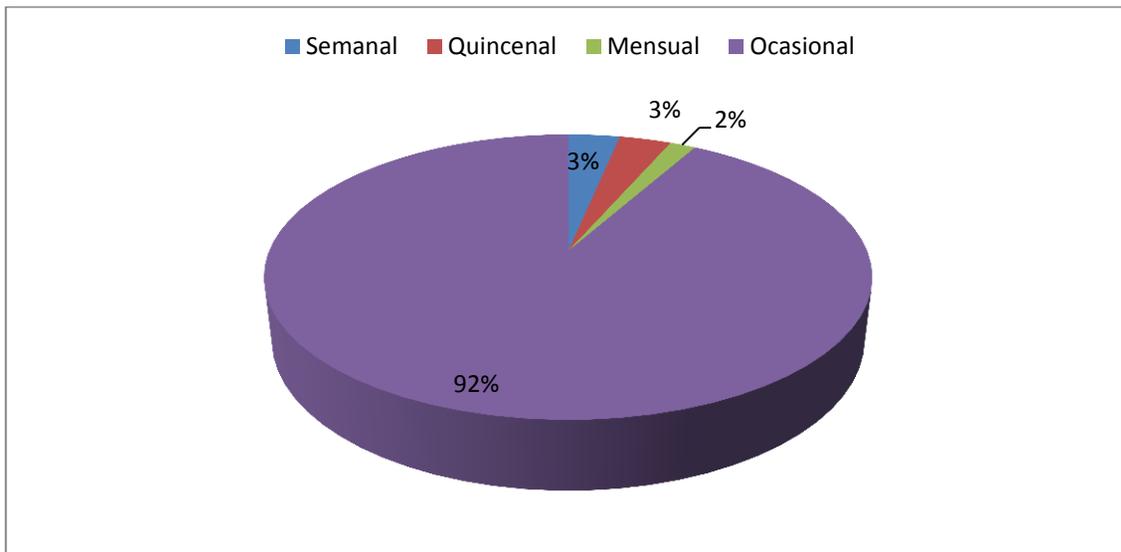
Según la ley 1751 de 2015 o ley estatutaria de salud en el artículo 5 promueve la política de la promoción de la salud, prevención y atención de la enfermedad y rehabilitación de sus secuelas, mediante acciones colectivas e individuales en los trabajadores, en cuanto a la aplicación de la ficha demográfica de la empresa el 89% de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA no se le ha diagnosticado alguna enfermedad, sin embargo un 11% de los trabajadores presentan diagnósticos como ( presión arterial, triglicéridos altos, diabetes, miopía).

Tabla 19. Análisis porcentual acerca del consumo de bebidas alcohólicas en los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA

Consumo de bebidas alcohólicas	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	2	3%
Quincenal	2	3%
Mensual	1	2%
Ocasional	56	92%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 17. Análisis porcentual acerca del consumo de bebidas alcohólicas en los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA



Fuente: Arrieta, W., 2018

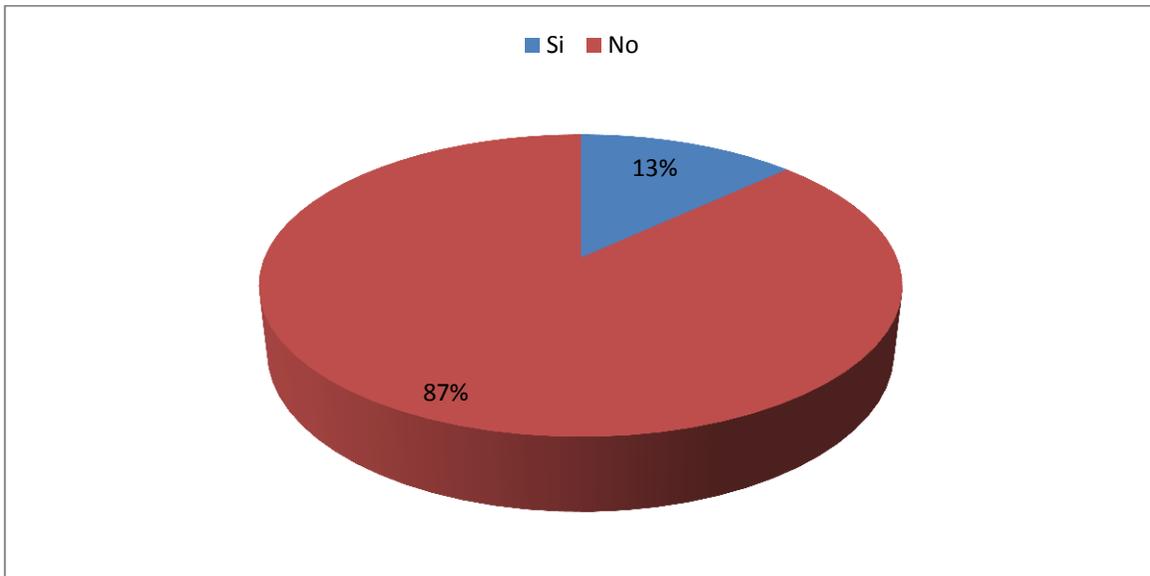
Dando cumplimiento a la política de la empresa de EMPOPAMPLONA que prohíbe el consumo de bebidas alcohólicas y alucinógenas en los trabajadores dentro de las jornadas laborales o en ejercicio de sus funciones, se logra evidenciar por medio de la ficha demográfica que el 92% de población encuestada consume ocasionalmente bebidas alcohólicas, el 3% de la población quincenalmente, igualmente un 3% consume bebidas alcohólicas semanalmente y finalmente un 2% que realiza su consumo mensualmente.

Tabla 20. Análisis porcentual acerca si se encuentra en tratamiento médico a los trabajadores de la empresa de la empresa EMPOPAMPLONA.

<b>Se encuentra en tratamiento medico</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	8	%
No	53	%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 18. Análisis porcentual acerca si se encuentra en tratamiento médico a los trabajadores de la empresa de la empresa EMPOPAMPLONA.



Fuente: Arrieta, W., 2018

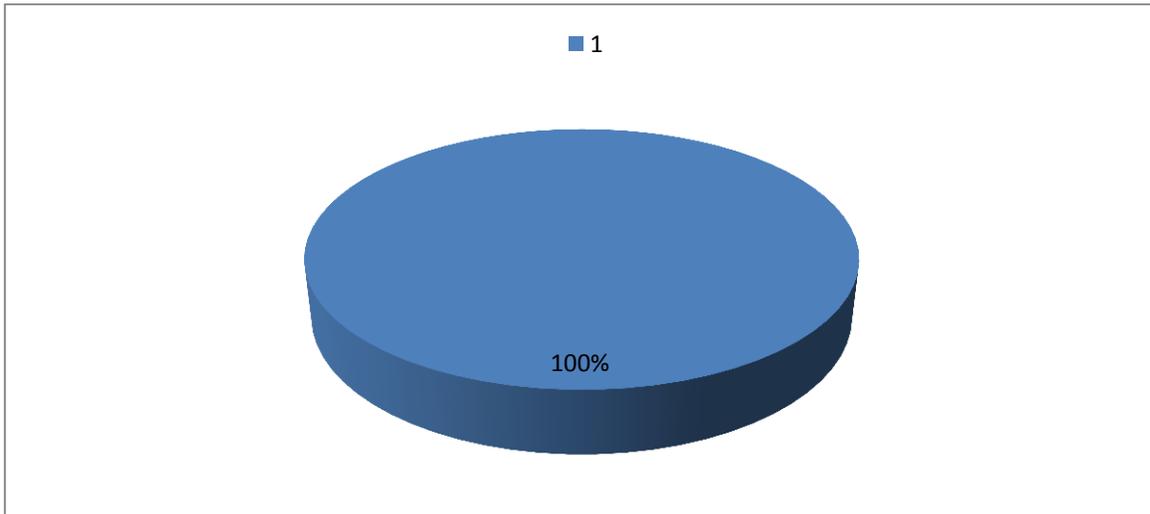
Según la ley 9 de 1979 en su artículo 125 se establece que todo empleado deberá responsabilizarse de los programas de medicina preventiva en los lugares de trabajo donde se efectúa actividades que pueden causar riesgo para la salud de los trabajadores. Por lo anterior según la ficha demográfica el 87 de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA no se encuentra en tratamiento médico actualmente, por lo contrario un 13% se encuentra consumiendo tratamiento médico.

Tabla 21. Análisis porcentual acerca si consume algunas sustancias alucinógenas a los trabajadores de le empresa de la empresa EMPOPAMPLONA.

<b>Consumo alguna sustancia alucinógena</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	61	100%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 19. Análisis porcentual acerca si consume algunas sustancias alucinógenas a los trabajadores de le empresa de la empresa EMPOPAMPLONA.



Fuente: Arrieta, W., 2018

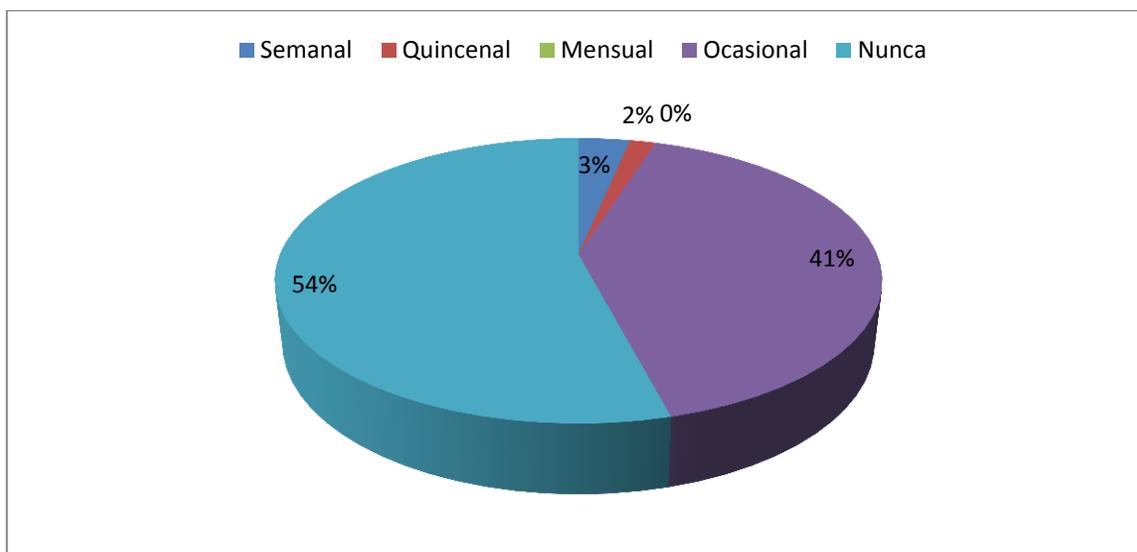
Dando cumplimiento a la política de la empresa de EMPOPAMPLONA que prohíbe el consumo de bebidas alcohólicas y alucinógenas en los trabajadores dentro de las jornadas laborales o en ejercicio de sus funciones, se logra evidenciar por medio de la ficha demográfica que el 100% de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA no consume sustancias alucinógenas.

Tabla 22. Análisis porcentual acerca si consume medicamentos sin autorización médica a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA.

<b>Consume medicamentos sin autorizacion</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Semanal	2	54%
Quincenal	1	2%
Mensual	0	0%
Ocasional	25	41%
Nunca	33	3%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 20. Análisis porcentual acerca si consume medicamentos sin autorización médica a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA.



Fuente: Arrieta, W., 2018

Según la ley 9 de 1979 en su artículo 125 se establece que todo empleado deberá responsabilizarse de los programas de medicina preventiva en los lugares de trabajo donde se efectúa actividades que pueden causar riesgo para la salud de los trabajadores. Por lo anterior según la ficha demográfica el 54% de los trabajadores nunca consume medicamentos sin

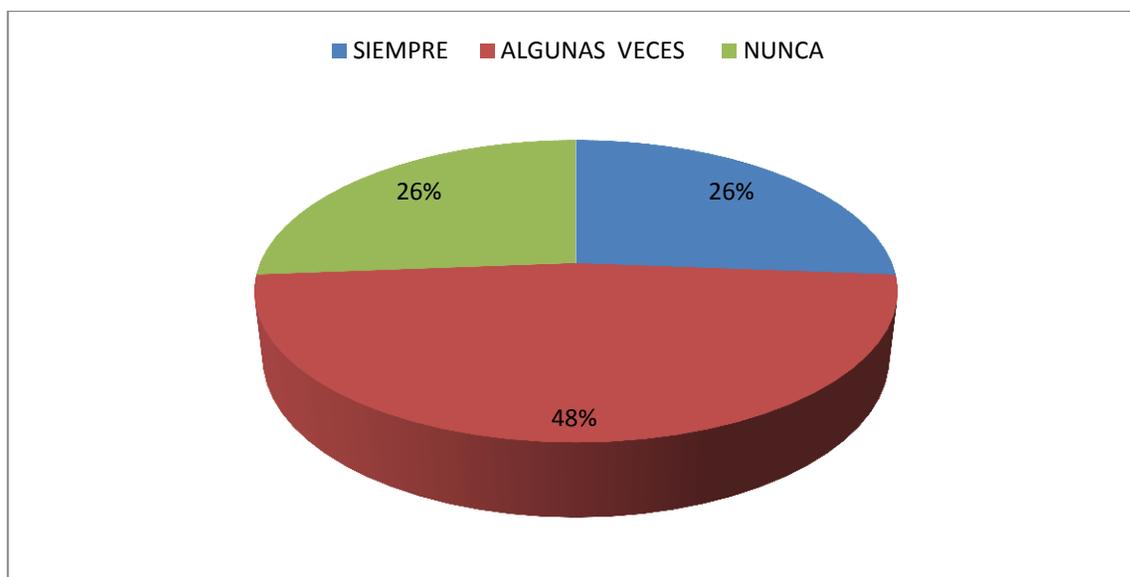
autorización del médico, el 41% ocasionalmente, el 3% semanalmente y como minoría un 2% que consume quincenalmente medicamentos sin autorización del médico.

Tabla 23. Distribución porcentual acerca si ha participado en actividades de bienestar social a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA

Actividades de bienestar social	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	16	26%
ALGUNAS VECES	29	48%
NUNCA	16	26%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 21. Distribución porcentual acerca si ha participado en actividades de bienestar social a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA.



Fuente: Arrieta, W., 2018

Según la ley 1562 del 2012 en su artículo 8 menciona que las entidad administradora de riesgos laborales (ARL) deberá presentar al ministerio de trabajo un reporte de actividades que se desarrollen en sus empresas afiliadas durante el año. En cuanto a lo anterior según la ficha

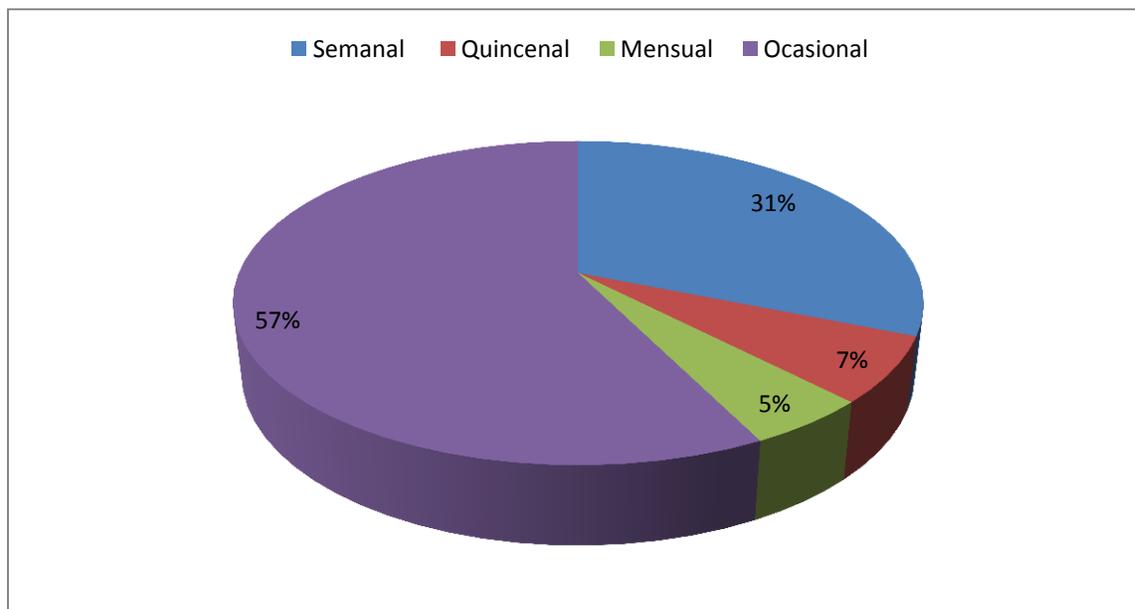
demográfica realiza a la empresa el 48% de los trabajadores encuestados a veces participa de actividades de bienestar social, el 26% siempre hace parte de dichas actividades y el 26% restante nunca ha participado de actividades de bienestar social.

Tabla 24. Análisis porcentual acerca si ha practica algún deporte a los Trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA.

<b>Practica algun deporte</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Semanal	19	31%
Quincenal	4	7%
Mensual	3	5%
Ocasional	35	57%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 22. Análisis porcentual acerca si ha practica algún deporte a los Trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA



Fuente: Arrieta, W., 2018

Según la ley 1562 del 2012 en su artículo 8 menciona que las entidad administradora de riesgos laborales (ARL) deberá presentar al ministerio de trabajo un reporte de actividades que

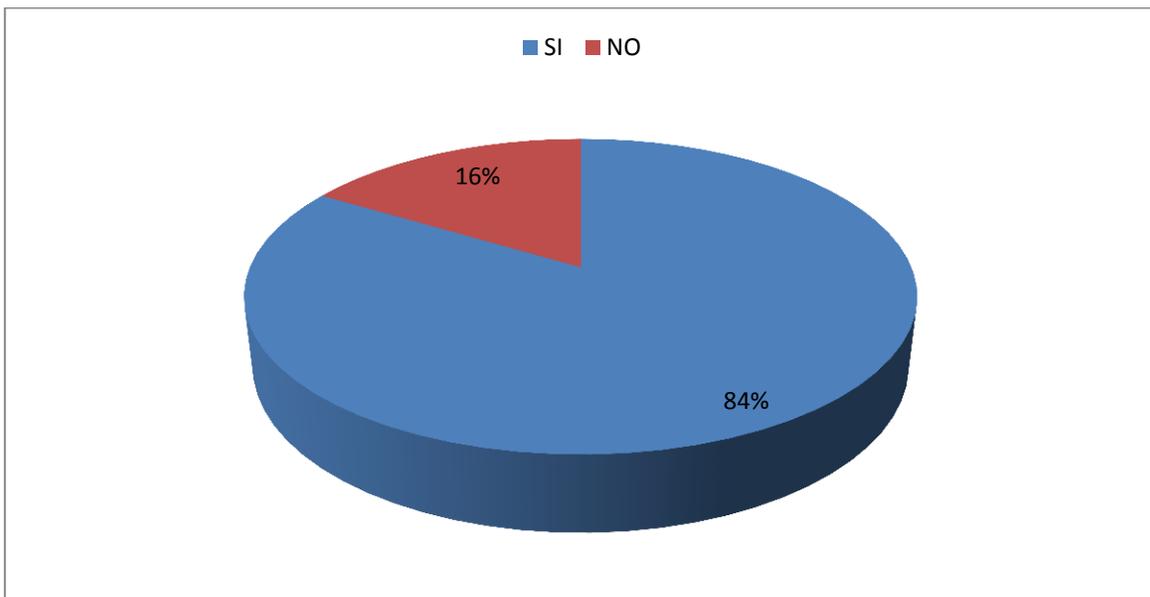
se desarrollen en sus empresas afiliadas durante el año. Por lo tanto según la ficha demográfica el 57% de los trabajadores ocasionalmente realiza actividades deportivas, el 31% semanalmente, el 7% quincenalmente y un 5% mensualmente realiza actividades deportivas.

Tabla 25. Análisis porcentual acerca si ha recibido capacitación sobre riesgos a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA.

SI	51	84%
NO	10	16%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 23. Análisis porcentual acerca si ha recibido capacitación sobre riesgos a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA.



Fuente: Arrieta, W., 2018

Según la ley 1562 del 2012 en su artículo 8 menciona que las entidad administradora de riesgos laborales (ARL) deberá presentar al ministerio de trabajo un reporte de actividades que se desarrollen en sus empresas afiliadas durante el año. Según la ficha demográfica el 84% de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA recibe capacitación de riesgos laborales, y un 16% no ha recibido capacitaciones en cuanto a los riesgos en sus puestos de trabajo.

**Lista de Chequeo**

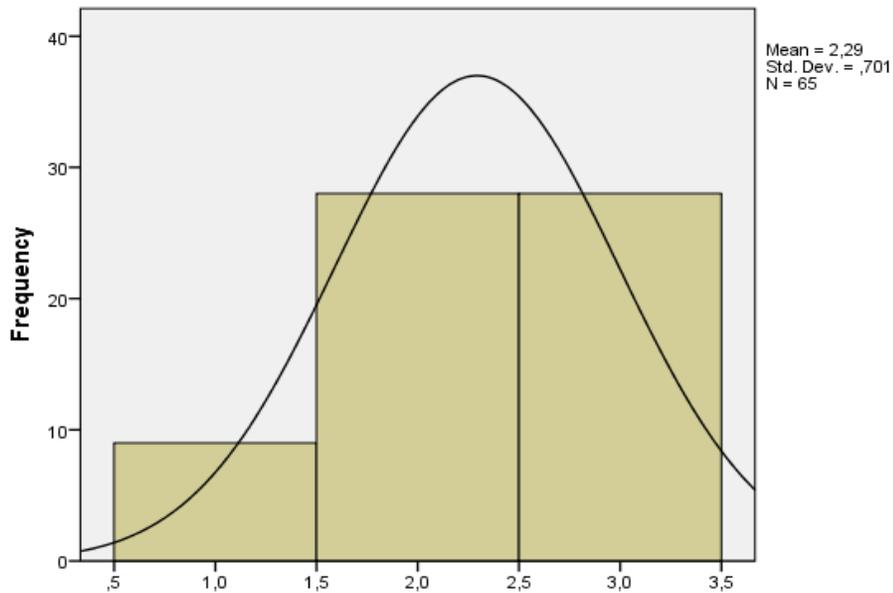
Para el análisis e interpretación de resultados de los instrumentos aplicados en la investigación fue el SPSS 25.0 el cual permitió realizar tablas de frecuencias y porcentajes que nos llevan a las gráficas por histogramas donde se refleja la media y la desviación estándar, al finalizar encuentra la correlación de variables dada bajo el grado de significancia.

Tabla 26. ¿Sientes que la cantidad de tiempo disponible es suficiente para realizar tus responsabilidades laborales?

		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
Valid	Nunca	9	13,8	13,8	13,8
	Algunas veces	28	43,1	43,1	56,9
	Siempre	28	43,1	43,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 24. ¿Sientes que la cantidad de tiempo disponible es suficiente para realizar tus responsabilidades laborales?



Fuente: Arrieta, W., 2018

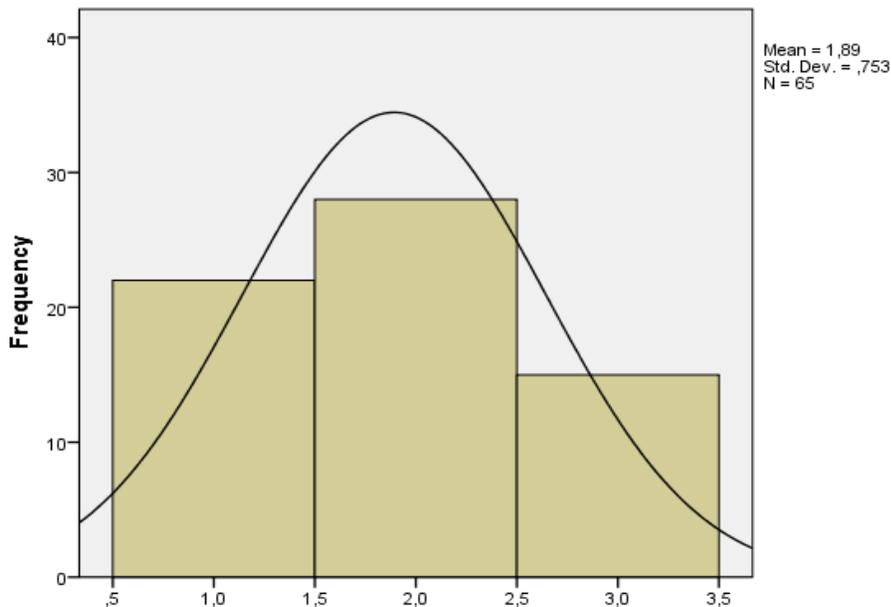
Una de las preocupaciones más antiguas de la legislación del trabajo ha sido la regulación del tiempo de trabajo. Ya a principios del siglo XIX, se reconocía que trabajar demasiadas horas constituía un peligro para la salud de los trabajadores y sus familias. El primer Convenio de la OIT, adoptado en 1919, limitaba las horas de trabajo y disponía periodos adecuados de descanso para los trabajadores. Por lo anterior se puede evidenciar que los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA tienen suficiente tiempo para ejecutar sus responsabilidades laborales.

Tabla 27. ¿Durante su jornada laboral toma usted un receso?

		<b>Frequenc y</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
Valid	Nunca	7	10,8	10,8	10,8
	Algunas veces	39	60,0	60,0	70,8
	Siempre	19	29,2	29,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 25. ¿Hay alguna parte de su trabajo que le demanda más allá de su capacidad o preparación?



Fuente: Arrieta, W., 2018

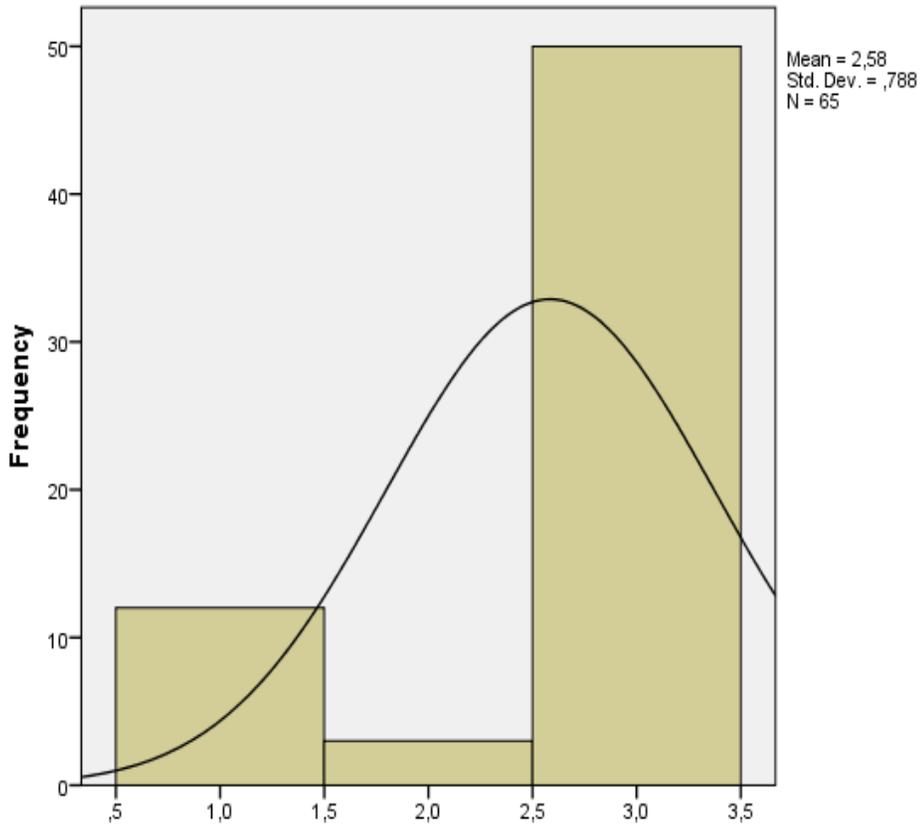
La demanda de trabajo puede definirse como el conjunto de decisiones que los empresarios deben tomar en relación a sus trabajadores, esto es, la contratación, los salarios y las compensaciones, los ascensos y el entrenamiento (Hamermesh, 1993: 3). En cuanto a esto, se puede evidenciar que en los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA no hay algunas partes del trabajo que le demanda más allá de su capacidad o preparación, por lo tanto se puede evidenciar que tienen conocimiento de los cuales son las tareas y como se deben ejecutar las mismas dentro de su rol laboral, esto quiere decir que se debe tener una preparación antes de ingresar al puesto de trabajo con lo cual se relaciona los procesos de inducción y re inducción al cargo que debe realizar la oficina de talento humano de cada empresa, sin embargo se puede deducir que no muestran disfrute por la ejecución de sus actividades laborales. Así mismo cada trabajador tiene derecho hacer ubicado de acuerdo a sus habilidades y destrezas determinadas en el perfil de ingreso.

Tabla 28. ¿Disfruta usted de su trabajo?

		Frequenc	Percent	Valid	Cumulative
		y		Percent	Percent
Valid	Nunca	12	18,5	18,5	18,5
	Algunas veces	3	4,6	4,6	23,1
	Siempre	50	76,9	76,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 26. ¿Disfruta usted de su trabajo?



I Fuente: Arrieta, W., 2018

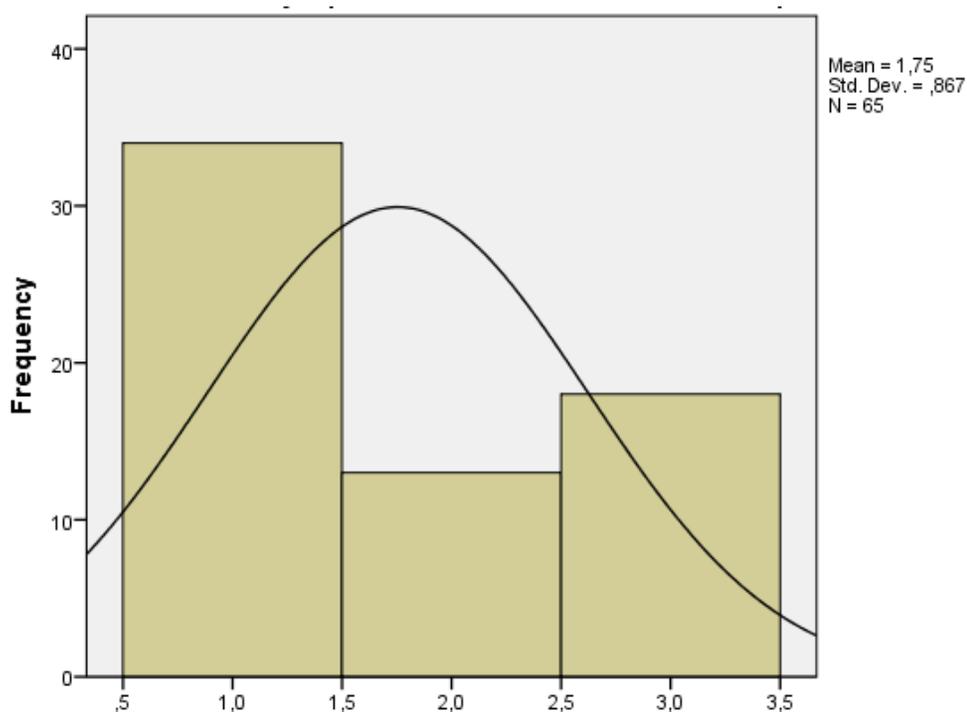
Robbins (1996: 181) define la satisfacción laboral “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. Por lo tanto, se puede evidenciar que el 76% de los trabajadores de la empresa EMPOAPMPLONA no disfrutaban de las acciones laborales que ejecutan diariamente, generando insatisfacción laboral en cuanto a sus actividades.

Tabla 29. ¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	34	52,3	52,3	52,3
	Algunas veces	13	20,0	20,0	72,3
	Siempre	18	27,7	27,7	100,0
Total		65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 27. ¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño?



Fuente: Arrieta, W., 2018

Según Mirian subiriana en el 2013, el poder de nuestras creencias y expectativas influye en las personas que nos rodean. El concepto que tenemos de nosotros mismos se ha ido creando influido por las perspectivas y las imágenes que han tenido y tienen los demás. En nuestra niñez

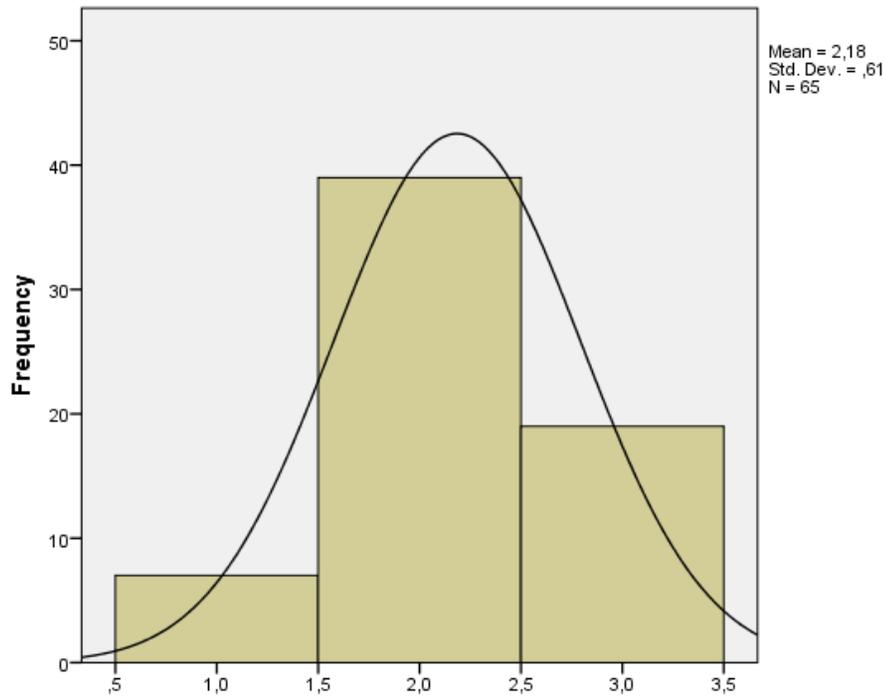
crecimos influidos por nuestros padres. En cuanto a esto, se evidencia que en los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA influye lo que piensan otras personas como sus familiares acerca del tipo de trabajo que realiza, posiblemente interviene el no disfrute de las actividades que realizan dentro de la empresa, por lo anterior se puede evidenciar que las personas ajenas al puesto de trabajo pueden identificar en los empleados habilidades y capacidades que lo pueden reconocerse y así mismo ser seleccionados a otro puesto laboral donde puedan brindar un empoderamiento, pertenencia y grado de ascensos en la misma empresa.

Tabla 30. ¿Durante su jornada laboral toma usted un receso?

		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
Valid	Nunca	7	10,8	10,8	10,8
	Algunas veces	39	60,0	60,0	70,8
	Siempre	19	29,2	29,2	100,0
Total		65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 28. Tabla 30. ¿Durante su jornada laboral toma usted un receso?



Fuente: Arrieta, W., 2018

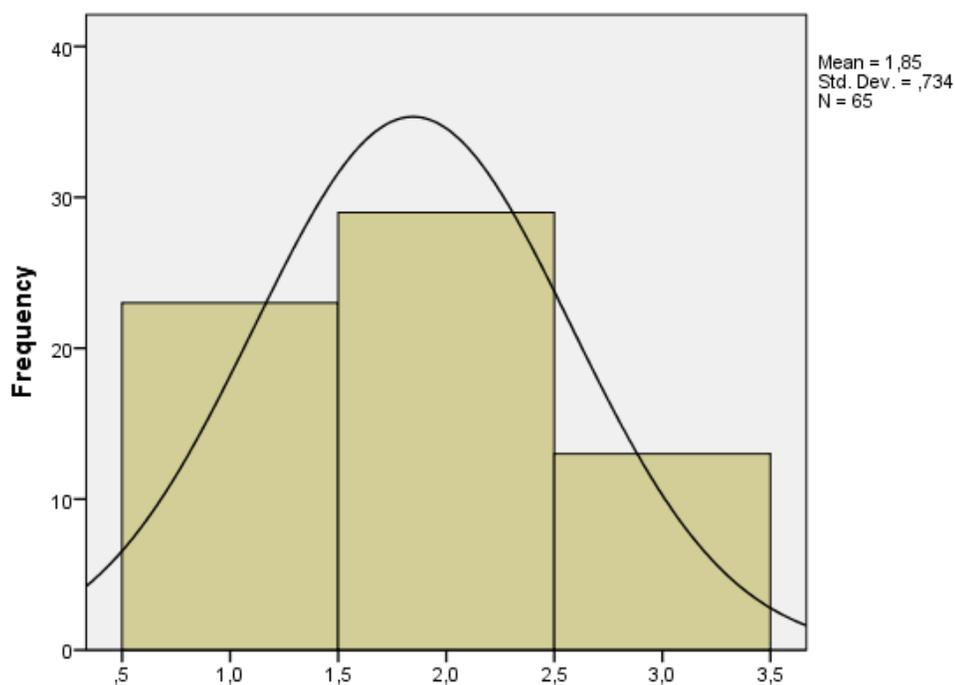
En el artículo 167 del Código Sustantivo del Trabajo, se señala que: “Las horas de trabajo durante cada jornada deben distribuirse al menos en dos secciones, con un intermedio de descanso que se adapte racionalmente a la naturaleza del trabajo y a las necesidades de los trabajadores. El tiempo de este descanso no se computa en la jornada.” Por lo anterior, se puede evidenciar que el 60% de los trabajadores en el área administrativa algunas veces toman un receso durante su jornada laboral, lo que limita el tiempo de descanso de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA. Asimismo, se puede establecer que debido a esta situación los trabajadores no disfrutaban de su actividad laboral, mostrando insatisfacción laboral alguna en su ocupación.

Tabla 31. ¿Usted piensa que su horario de trabajo afecta sus otras actividades y responsabilidades fuera del trabajo?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	23	35,4	35,4	35,4
	Algunas veces	29	44,6	44,6	80,0
	Siempre	13	20,0	20,0	100,0
Total		65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 29. ¿Usted piensa que su horario de trabajo afecta sus otras actividades y responsabilidades fuera del trabajo?



Fuente: Arrieta, W., 2018

La jornada de trabajo hace referencia al tiempo que el trabajador debe dedicar a realizar sus labores y la máxima se encuentra descrita dentro de nuestro ordenamiento legal en el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede evidenciar que

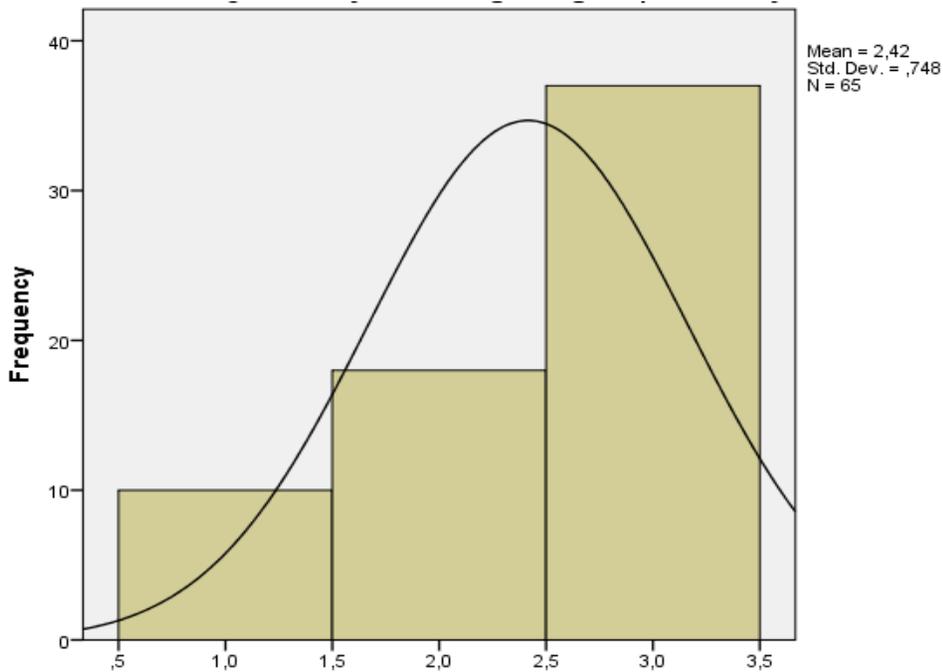
el 44% de los trabajadores del área administrativa de la empresa de EMPOPAMPLONA refiere que algunas veces su horario de trabajo afecta sus responsabilidades laborales, un 35% manifiesta que nunca afecta sus responsabilidades laborales y un 20% restante refiere que su horario de trabajo siempre afecta sus actividades laborales.

Tabla 32. ¿Su trabajo es un lugar seguro para trabajar?

		Frecuen cy	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Val	Nunca	<b>10</b>	<b>15,4</b>	<b>15,4</b>	<b>15,4</b>
id	Algunas veces	<b>18</b>	<b>27,7</b>	<b>27,7</b>	<b>43,1</b>
	Siempre	<b>37</b>	<b>56,9</b>	<b>56,9</b>	<b>100,0</b>
	Total	<b>65</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 30. ¿Su trabajo es un lugar seguro para trabajar?



Fuente: Arrieta, W., 2018

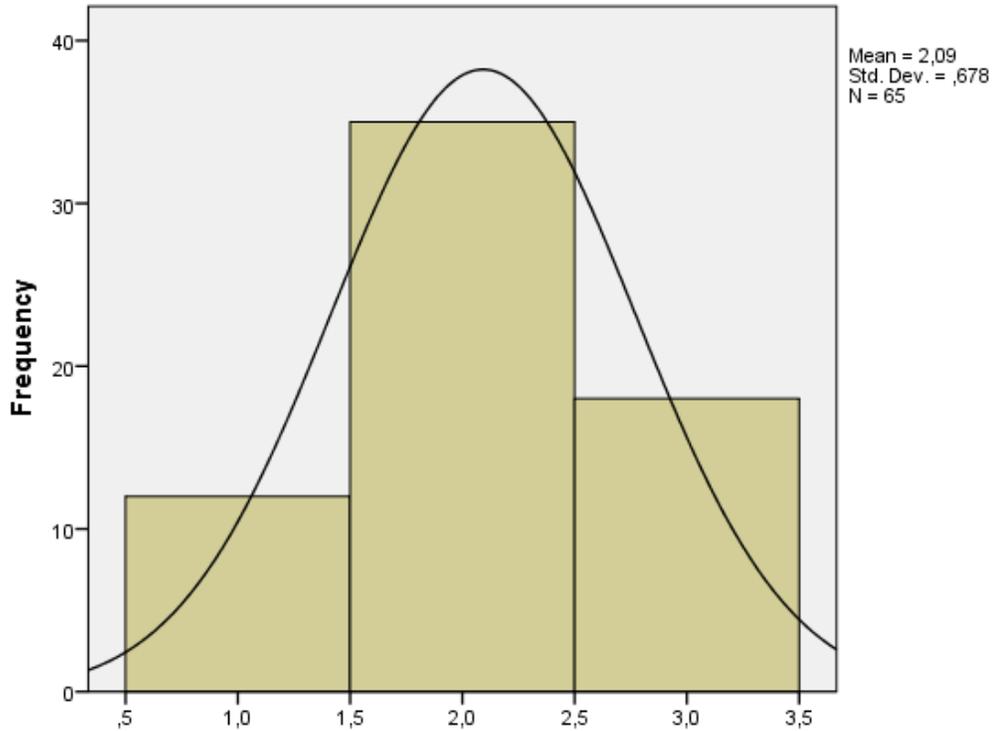
De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, (Minsiterio de Protección Social , 2007 ), la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es alta. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. La atención al público, el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados. , por lo tanto los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA en un 56% refieren que su lugar de trabajo es seguro para ejecutar sus actividades laborales y un 27% responde que algunas veces su lugar de trabajo se torna poco seguro, tal vez por la cantidad de trabajo y el poco de tiempo de receso que realizan los trabajadores durante sus actividades laborales. Mirado desde la parte de riesgo laborales u ocupacionales podemos determinar los riesgos en el contexto o espacio físico, herramientas o relaciones interpersonales que se colocan en riesgo predisponente frente a la ejecución del rol, un trabajador con riesgos de exposición es un trabajador no satisfecho, lo cual se denota en la eficacia, eficiencia y productividad de la empresa.

Tabla 33. ¿Para realizar sus actividades laborales trabaja principalmente solo con un miembro de un equipo?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	12	18,5	18,5	18,5
	Algunas veces	35	53,8	53,8	72,3
	Siempre	18	27,7	27,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 31. ¿Para realizar sus actividades laborales trabaja principalmente solo con un miembro de un equipo?



Fuente: Arrieta, W., 2018

Según el especialista Jon Katzenbach, el trabajo en equipo puede considerarse al "Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida". Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que el 53% de los trabajadores del área administrativa de la empresa EMPOPAMPLONA algunas veces realizan trabajo en equipo o cual quiere decir que muy pocas veces tienen la capacidad de relacionarse con sus compañeros de trabajo, así mismo interactuar en un ambiente saludable y cumplir con sus tareas, en cuanto a un 27% responden que siempre realizan sus actividades laborales con algún miembro o compañero o que requiere de un conocimiento de sus capacidades y habilidades para interactuar activamente en un ambiente laboral, relacionarse con sus compañeros de trabajo y así adaptarse al medio en el cual desempeña sus tareas laborales, y el 18% restante prefiere ejecutar sus actividades laborales de forma solitaria sin ningún compañero, lo cual está limitando la capacidad de interacción y el trabajo en equipo el cual le va a favorecer al cumplimiento de su rol laboral, así

mismo dichos trabajadores son vulnerables y se encuentran en riesgo psicosocial dentro de sus puestos de trabajo .

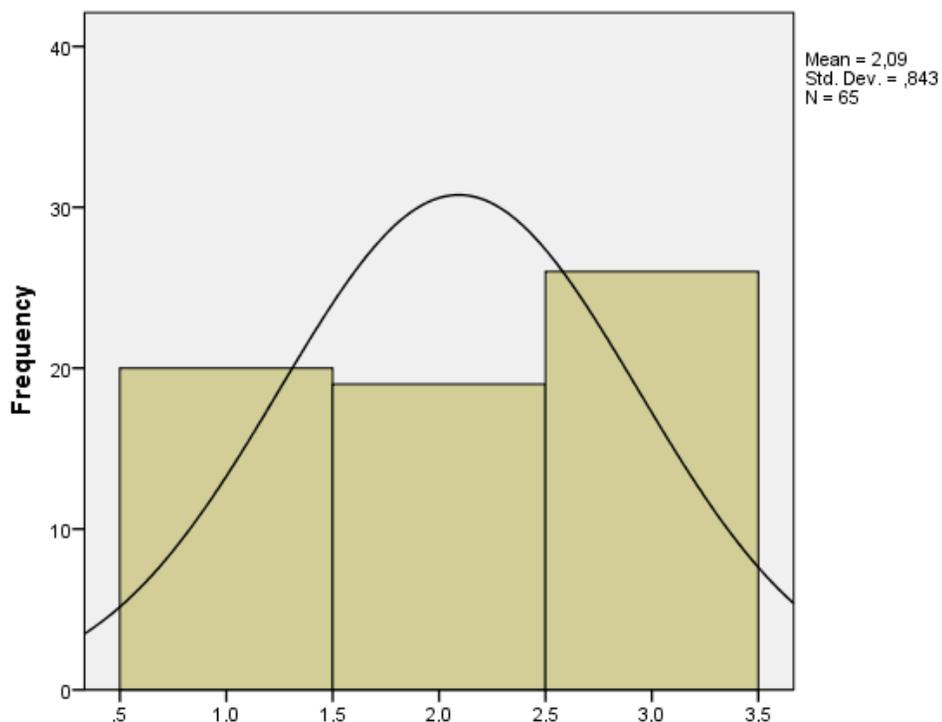
En base al MOH el trabajador puede poseer habilidades, destrezas que se manejan dentro del desempeño ocupacional los cuales facilitan el liderazgo, las relaciones interpersonales, la comunicación y el grado de satisfacción personal, que conllevan a un optima ejecucion del rol laboral.

Tabla 34. ¿Se ve afectado su trabajo al interactuar con otras personas?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	20	30,8	30,8	30,8
	Algunas veces	19	29,2	29,2	60,0
	Siempre	26	40,0	40,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 32. ¿Se ve afectado su trabajo al interactuar con otras personas?



Fuente: Arrieta, W., 2018

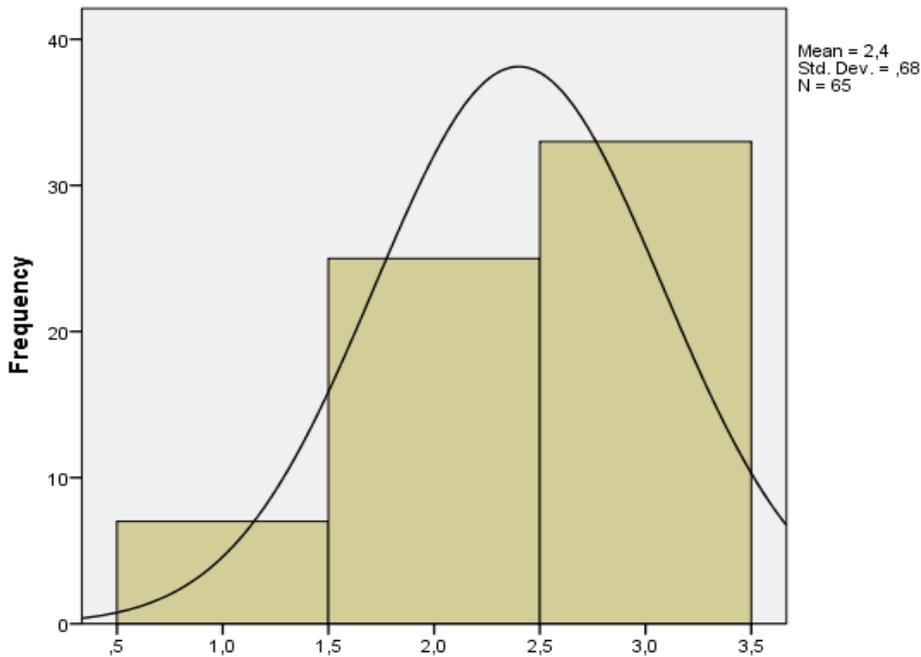
Chiavenato (2002) expresa que “las relaciones interpersonales son aquéllas que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos. Son las interacciones con los semejantes, o compañeros de trabajo”. Teniendo en cuenta la descripción anterior, se puede evidenciar que en el área administrativa de la empresa EMPOPAMPLONA el 40% de los trabajadores siempre ve afectado su trabajo al interactuar con otras personas, mientras que un 29% algunas veces le afecta su rol laboral interactuar con otras personas ajenas a su trabajo y un 30% siempre encuentra afectación en su trabajo cuando interactúa con otras personas.

Tabla 35. ¿Se encuentra satisfecho con la interacción con sus compañeros?

		<b>Frequenc</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid</b>	<b>Cumulative</b>
		<b>y</b>		<b>Percent</b>	<b>Percent</b>
Valid	Nunca	7	10,8	10,8	10,8
	Algunas veces	25	38,5	38,5	49,2
	Siempre	33	50,8	50,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 33. ¿Se encuentra satisfecho con la interacción con sus compañeros?



Fuente: Arrieta, W., 2018

Los Terapeutas Ocupacionales se preocupan de cómo las habilidades de comunicación e interacción son usadas para llevar a cabo alguna tarea. Así, como las personas usan habilidades motoras para desarrollar muchas tareas, ellas también emplean habilidades para comunicarse efectivamente e interactuar con otros al completar una forma ocupacional. Estas habilidades de comunicación e interacción son una parte importante de la competencia ocupacional que es impulsada por la naturaleza social de la mayor parte de nuestro comportamiento ocupacional

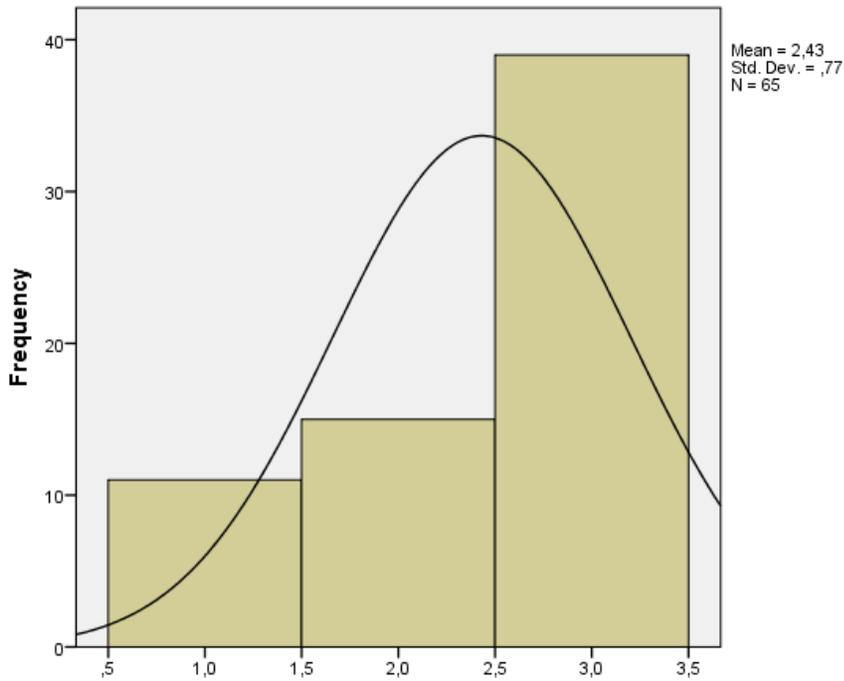
(Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998). Por lo anterior, se puede evidenciar en la empresa EMPOPAMPLONA que un 38% de los trabajadores algunas veces se encuentran satisfechos con la interacción con sus compañeros, un 50% de los trabajadores se encuentra siempre satisfechos y un 10% nunca han estado satisfechos con la interacción de sus compañeros en su rol laboral.

Tabla 36. ¿Interactúa a menudo con su supervisor?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	11	16,9	16,9	16,9
	Algunas veces	15	23,1	23,1	40,0
	Siempre	39	60,0	60,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 34. ¿Interactúa a menudo con su supervisor?



Fuente: Arrieta, W., 2018

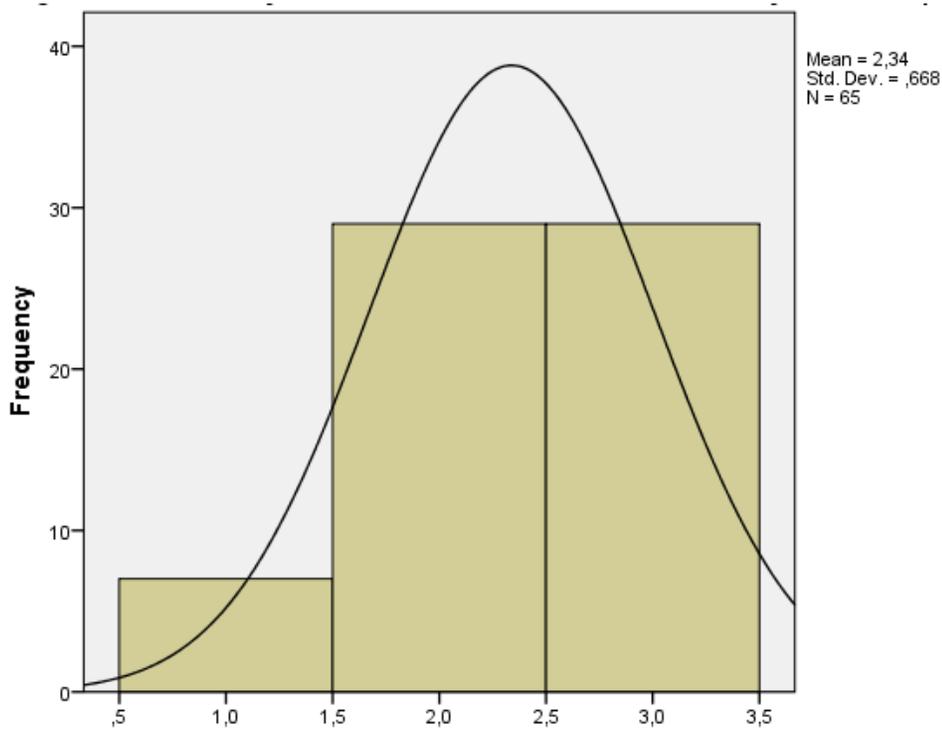
Yukl, (2002) plantea que existe cierta dificultad en encontrar causalidad o relaciones entre el liderazgo y la satisfacción laboral debido a la dificultad de explicar y medir todas las variables intervinientes. No obstante, la influencia de los jefes sobre los resultados organizacionales como la satisfacción con el trabajo ha demostrado ser significativa, evidenciándose en el área administrativa de la empresa EMPOPAMPLONA 40% de los trabajadores tienen poca interacción con su supervisor lo cual está limitando sus relaciones interpersonales, así mismo la comunicación asertiva puede mostrar significado en el desempeño del trabajador, y el 60% restante manifiestan que algunas veces realiza una interacción asertiva con sus jefes. Por lo cual dentro de la empresa la problemática actual es la relación del personal a cargo de cada una de las áreas administrativas de la empresa EMPOPAMPLONA, debido a esto al momento de relacionarse socialmente los empleados con el supervisor, no hay una interacción satisfactoria limitando así la comunicación asertiva y por lo tanto disminución del desempeño ocupacional de los trabajadores anteriormente mencionados.

Figura 35. ¿El clima de trabajo tiene influencia en el hecho de trabajar en la empresa?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	7	10,8	10,8	10,8
	Algunas veces	29	44,6	44,6	55,4
	Siempre	29	44,6	44,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 36. ¿El clima de trabajo tiene influencia en el hecho de trabajar en la empresa?



Fuente: Arrieta, W., 2018

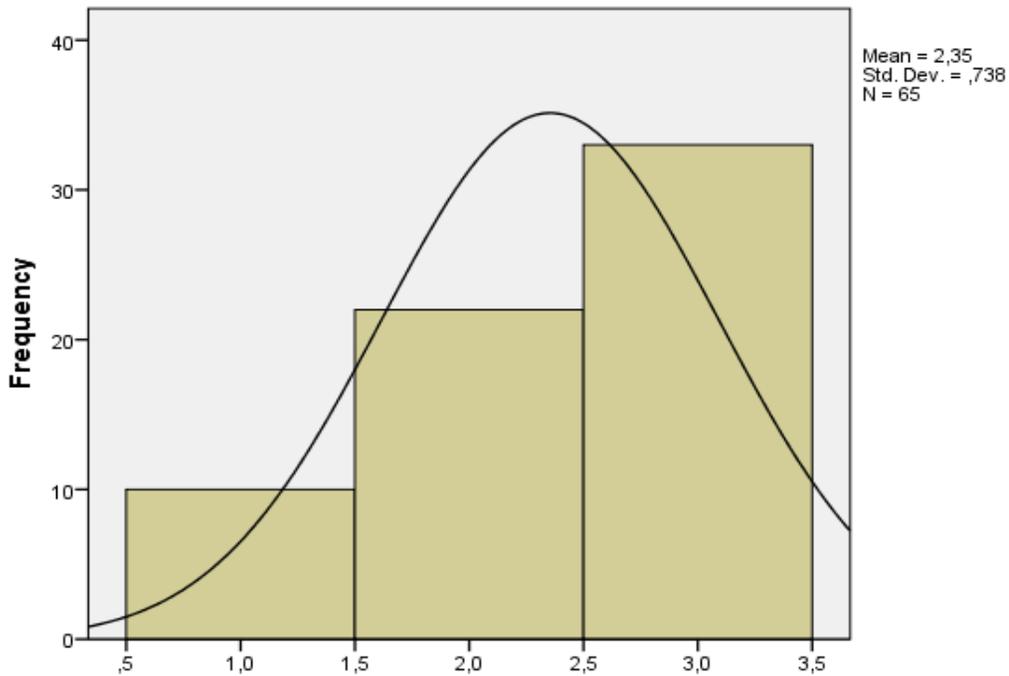
Chiavetato (1992:56) define el clima laboral como “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su comportamiento”. De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se evidencia que en el área administrativa de la empresa EMPOPAMPLONA, el 44% de los trabajadores refieren que el clima laboral siempre influye al momento de trabajar en la empresa, el 46% manifiestan que algunas veces se han visto influenciado por el clima laboral y un 10% nunca ha sentido que el clima laboral tiene influencia en el hecho de trabajar en la empresa.

Tabla 37. ¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	10	15,4	15,4	15,4
	Algunas veces	22	33,8	33,8	49,2
	Siempre	33	50,8	50,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 37. ¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?



Fuente: Arrieta, W., 2018

Forsyth (1998) afirma que “Los Terapeutas Ocupacionales se preocupan de cómo las habilidades de comunicación e interacción son usadas para llevar a cabo alguna tarea. Así, como las personas usan habilidades motoras para desarrollar muchas tareas, ellas también emplean

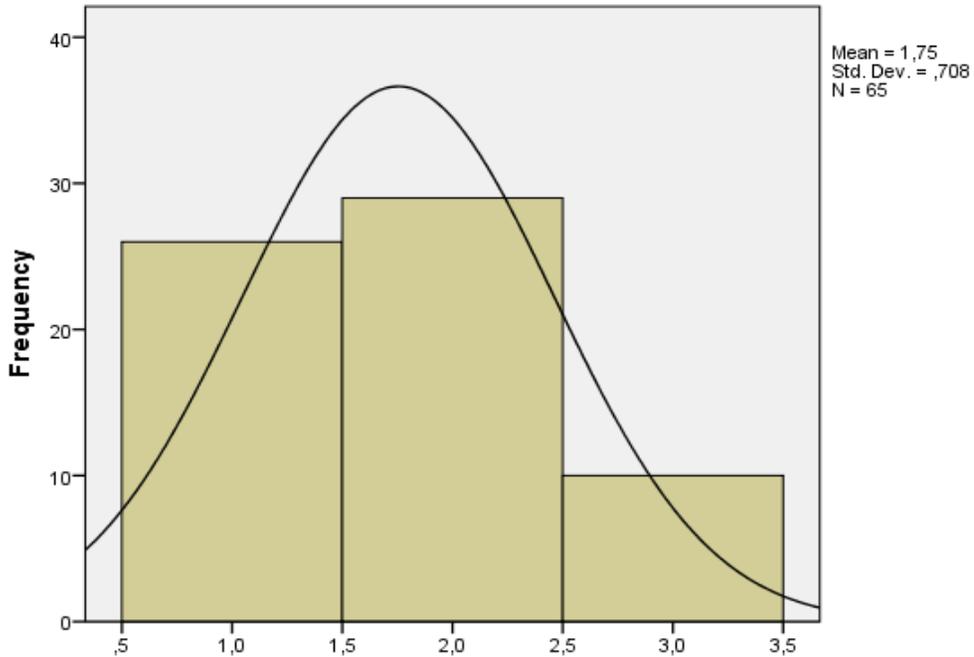
habilidades para comunicarse efectivamente e interactuar con otros al completar una forma ocupacional”. En cuanto a esto, se puede evidenciar que el 50% de los trabajadores del área administrativa en la empresa EMPOAPMPLONA siempre tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor, un 33% algunas veces tiene contacto con otras personas, y el 15% restante refiere que nunca tiene contacto con otras personas en su jornada laboral.

Tabla 38. ¿Afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	26	40,0	40,0	40,0
	Algunas veces	29	44,6	44,6	84,6
	Siempre	10	15,4	15,4	100,0
Total		65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 38.¿Afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?



Fuente: Arrieta, W., 2018

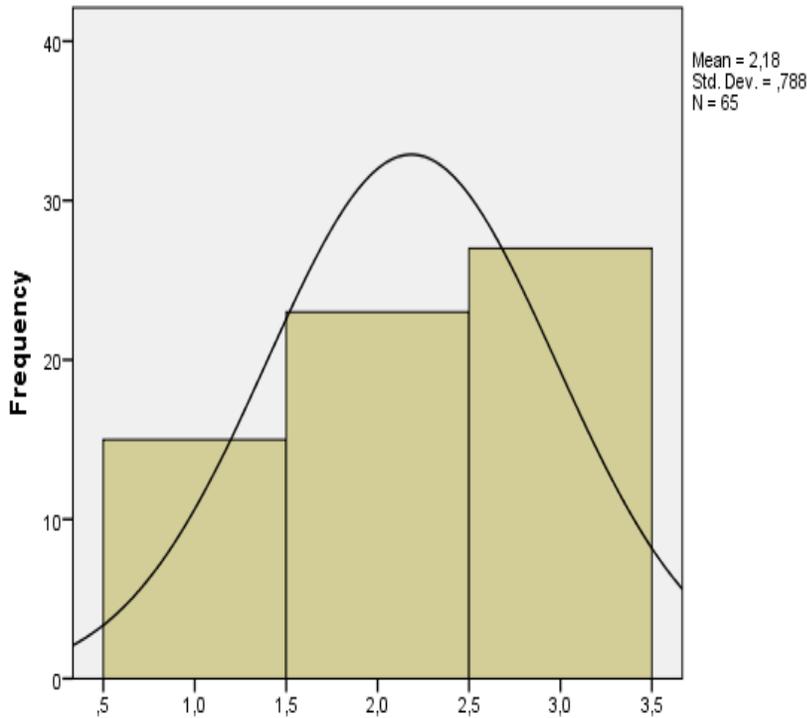
Según (Fischer, 2006) en el marco de trabajo para la práctica de terapia ocupacional “las destrezas de comunicación y sociales son acciones o comportamientos que utiliza un cliente para comunicarse e interactuar con otros en un ambiente interactivo”. En cuanto a esto, se puede evidenciar que el 44% de los trabajadores del área administrativa en la empresa EMPOPAMPLONA manifiestan que algunas veces le afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral, un 40% refiere que siempre ve afectado su trabajo y un 15% responden que nunca le ha afectado el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor.

Tabla 39. ¿En la atmósfera social en su lugar de trabajo las personas están generalmente contentas, son amistosas, se llevan bien, se sienten a gusto en el trabajo?

		<b>Frequenc</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid</b>	<b>Cumulative</b>
		<b>y</b>		<b>Percent</b>	<b>Percent</b>
Valid	Nunca	15	23,1	23,1	23,1
	Algunas veces	23	35,4	35,4	58,5
	Siempre	27	41,5	41,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Arrieta, W., 2018

Tabla 40. ¿En la atmósfera social en su lugar de trabajo las personas están generalmente contentas, son amistosas, se llevan bien, se sienten a gusto en el trabajo?



Fuente: Arrieta, W., 2018

Méndez (2006) afirma: El ambiente propicio de la Organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo,

control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) orienta a su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Teniendo en cuenta la descripción, se puede evidenciar que el 41% de los trabajadores siempre están generalmente contentas, son amistosas y se sienten a gusto en el trabajo, el 33% refieren que algunas veces encuentra la atmosfera social de trabajo, y un 23% nunca puede relacionarse en una atmosfera de trabajo con personas generalmente contentas, amistosas, se llevan bien y se sienten a gusto en su puesto de trabajo.

Tabla 41. Correlación

		Correlations						
		¿Sientes que la cantidad de tiempo disponible es suficiente para realizar tus responsabilidades laborales?	¿Hay alguna parte de su trabajo que le demanda más allá de su capacidad o preparación?	¿Disfruta usted de su trabajo?	¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño?	¿Usted piensa que su horario de trabajo afecta sus otras actividades y responsabilidades fuera del trabajo?	¿Durante su jornada laboral toma usted un receso?	¿Su trabajo es un lugar seguro para trabajar?
¿Sientes que la cantidad de tiempo disponible es suficiente para realizar tus responsabilidades laborales?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 ,742** 65	,742** ,000 65	,732** ,000 65	,789** ,000 65	,757** ,000 65	,713** ,000 65	,868** ,000 65
¿Hay alguna parte de su trabajo que le demanda más allá de su capacidad o preparación?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,742** ,000 65	1 ,503** 65	,503** ,000 65	,749** ,000 65	,903** ,000 65	,725** ,000 65	,692** ,000 65
¿Disfruta usted de su trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,732** ,000 65	,503** ,000 65	1 ,397** 65	,397** ,001 65	,563** ,000 65	,455** ,000 65	,801** ,000 65
¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,789** ,000 65	,749** ,000 65	,397** ,001 65	1 ,750** 65	,750** ,000 65	,708** ,000 65	,643** ,000 65
¿Usted piensa que su horario de trabajo afecta sus otras actividades y responsabilidades fuera del trabajo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,757** ,000 65	,903** ,000 65	,563** ,000 65	,750** ,000 65	1 ,763** 65	,763** ,000 65	,688** ,000 65
¿Durante su jornada laboral toma usted un receso?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,713** ,000 65	,725** ,000 65	,455** ,000 65	,708** ,000 65	,763** ,000 65	1 ,515** 65	,515** ,000 65
¿Su trabajo es un lugar seguro para trabajar?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,868** ,000 65	,692** ,000 65	,801** ,000 65	,643** ,000 65	,688** ,000 65	,515** ,000 65	1 ,65

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Arrieta, W., 2018

La correlación de Pearson se encontró un grado de significancia de 0.01 leve lo que indica que se relacionan las variables según las;

Demandas del trabajo, demandas del tiempo, atracción por la tarea, horario de trabajo, gratificaciones, encontrados en la tabla superior entre el cuanto al cruce entre las preguntas ¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño? Y ¿disfruta usted de su trabajo? Se encuentra con un porcentaje del 01,397 por debajo lo quiere decir que los trabajadores de la empresa de EMPOAMPLONA les afecta lo que piensan las personas externas a su trabajo y por lo tanto no presentan un disfrute de sus actividades laborales, entre el cruce de las preguntas ¿durante su jornada laboral toma usted un receso? Y ¿disfruta usted de su trabajo? Con un porcentaje por debajo de 00,455 se puede evidenciar que los empleados de la empresa no están realizando un receso durante su jornada por lo cual no están disfrutando totalmente la ejecución de sus tareas, en cuanto al cruce de las preguntas ¿su trabajo es un lugar seguro para trabajar? y ¿durante su jornada laboral toma usted un receso? Con un porcentaje menor de 00,515 se logra apreciar que los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA no tienen la capacidad de tomar un tiempo de receso por lo cual no ven su lugar de trabajo apropiado con las condiciones para promover su motivación y la necesidad de cumplir satisfactoriamente su tarea.

Tabla 42. Correlación

		Correlations						
		¿Para realizar sus actividades laborales trabaja principalmente solo con un miembro de un equipo?	¿Se ve afectado su trabajo al interactuar con otras personas?	¿Se encuentra satisfecho con la interacción con sus compañeros?	¿Interactúa a menudo con su supervisor?	¿El clima de trabajo tiene influencia en el hecho de trabajar en la empresa?	¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?	¿Afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?
¿Para realizar sus actividades laborales trabaja principalmente solo con un miembro de un equipo?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 ,000 65	,778** ,000 65	,732** ,000 65	,701** ,000 65	,792** ,000 65	,652** ,000 65	,732** ,000 65
¿Se ve afectado su trabajo al interactuar con otras personas?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,778** ,000 65	1 ,000 65	,807** ,000 65	,781** ,000 65	,860** ,000 65	,751** ,000 65	,825** ,000 65
¿Se encuentra satisfecho con la interacción con sus compañeros?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,732** ,000 65	,807** ,000 65	1 ,000 65	,859** ,000 65	,832** ,000 65	,928** ,000 65	,727** ,000 65
¿Interactúa a menudo con su supervisor?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,701** ,000 65	,781** ,000 65	,859** ,000 65	1 ,000 65	,715** ,000 65	,827** ,000 65	,685** ,000 65
¿El clima de trabajo tiene influencia en el hecho de trabajar en la empresa?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,792** ,000 65	,860** ,000 65	,832** ,000 65	,715** ,000 65	1 ,000 65	,736** ,000 65	,741** ,000 65
¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,652** ,000 65	,751** ,000 65	,928** ,000 65	,827** ,000 65	,736** ,000 65	1 ,000 65	,648** ,000 65
¿Afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,732** ,000 65	,825** ,000 65	,727** ,000 65	,685** ,000 65	,741** ,000 65	,648** ,000 65	1 ,000 65

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Arrieta, W., 2018

La correlación de Pearson se encontró un grado de significancia de 0.01 leve lo que indica que se relacionan las variables interacción entre los compañeros de trabajo, interacción con el supervisor, estilo del rol laboral, según los encontrados en la tabla superior en el cruce de las preguntas ¿Afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor? Y ¿tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor? Con un porcentaje de 00,648% se puede evidenciar que a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA le afecta cuando otras personas externas a su trabajo muestra intenciones de comunicarse, lo cual demuestra que los trabajadores tiene más importancia en trabajar de manera individual y no tener contacto con personas externas a su trabajo, en cuanto al cruce de las preguntas ¿interactúa a menudo con su supervisor? Y ¿Afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor? Con un porcentaje de 00,685 Se puede evidenciar que los empleados no interactúan a menudo con su supervisor lo que quiere decir que no existe una comunicación asertiva, limitando de este modo el desempeño ocupacional de los trabajadores, cuando no se manejan las relaciones interpersonales entre el empleando y jefe existe la probabilidad de que los trabajadores no se sientan a gusto desempeñando las tareas que le exige su rol laboral.

### **Discusión de resultados**

En la aplicación de la ficha sociodemográfica podemos encontrar los siguientes datos en porcentaje los cuales hacen referencia: 57% de los trabajadores de la empresa predomina el sexo masculino, las edades con mayor frecuencia y media son 41-50, 31 a 40, el tipo de vinculación que más predomina en la empresa con un porcentaje de 64% es de supernumerario, el cargo con más frecuencia es el de los operativos con 34% y 29% los auxiliares administrativos, el área que cuenta con más trabajadores es la zona administrativa con un total de 46% y 30% acueducto, en cuanto a la antigüedad en el cargo se puede identificar una frecuencia de 21 trabajadores que tienen 1-5 años con un porcentaje de 34% y un total de 17 trabajadores que tienen más de 15 años con un porcentaje de 28% de antigüedad en el cargo, a nivel de la escolaridad tenemos un porcentaje de 19 trabajadores con estudios técnicos 31% de la población, 30% entre

tecnólogo, universitario, y un 19% secundaria acompañado de 10% post grado, en cuanto al estado civil el 34% de los trabajadores son solteros, el 28% son casados, el 31% tienen unión libre un 5% divorciados y un 2% son viudos, el tipo de vivienda más prevalente es el arriendo con un 41% vivienda propia 31% y familiar con un 28%, a nivel del número de hijos encontramos un porcentaje de 64% tienen de 1-3 hijos el 28% ninguno y el 8% de 4-7 hijos, a nivel de las personas a cargo por parte de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA un 46% tiene de 1-2, el de los trabajadores 28% de 3-4, 20% no tiene ninguna persona a cargo y un 6% más de 5, dentro de la distribución del tipo de religión el 90% de los trabajadores de la empresa son católicos, y el 10% son cristianos, en cuanto a la participación de los trabajadores en actividades de salud en la empresa el 54% realizó su participación en jornadas de salud, el 26% no ha realizado su participación a ninguna jornada de salud el 13% a exámenes médicos y el 7% a salud oral, por consiguiente a las jornadas de salud al preguntar sobre el consumo de cigarrillo se puede observar que el 89% de los trabajadores no fuma y el 11% si consume activamente cigarrillos, acerca del diagnóstico de alguna enfermedad en los trabajadores se pudo evidenciar que el 89% de los trabajadores no posee ninguna y el 11% si posee una enfermedad diagnosticada, al momento de indagar por el consumo de bebidas alcohólicas el 92% ocasionalmente consume bebidas alcohólicas, un 6% semanal y quincenal y un 2% mensual, en el análisis porcentual acerca de si se encuentra en tratamiento médico el 53% de los trabajadores no está en tratamiento médico y el 8% si está actualmente recibiendo algún tipo de tratamiento, en cuanto al consumo de sustancias alucinógenas el 100% de los trabajadores no realiza el consumo de estas, al momento de indagar sobre el consumo de medicamentos sin autorización médica el 54% de los trabajadores semanal realiza el consumo, el 41% ocasionalmente y un 7% quincenalmente, a nivel de la participación en las actividades de bienestar social el 48% algunas veces ha realizado su participación activa, un 26% siempre participa y un 26% restante nunca ha participado en las actividades, analizando el número de trabajadores que practican algún deporte el 57% ocasionalmente realiza actividad deportiva, un 31% semanalmente un 7% quincenalmente y un 5% mensualmente realiza actividades deportivas, a nivel de las capacitaciones sobre riesgos en los puestos de trabajo el 84% de los trabajadores refieren que si han recibido capacitaciones y un 16% de

la población encuestada nunca han recibido charlas sobre los tipos de riesgo que se presentan en su puesto de trabajo.

Según la aplicación de la lista de chequeo extraída del instrumento WEIS encontramos los siguientes datos numéricos así: a nivel de la primera pregunta realizada sobre la cantidad de tiempo disponible para realizar sus responsabilidades un 43,1% siempre cuenta con suficiente tiempo y un 13,8% nunca le alcanza el tiempo para la ejecución de sus actividades laborales, en cuanto al receso durante su jornada laboral el 60% algunas veces realiza un receso, un 29,2% siempre realiza un descanso y un 10,8% realiza su jornada laboral de seguido, en cuanto al disfrute de su trabajo el 76,9% si disfruta de la ejecución de sus actividades, el 18,5% no se siente a gusto de su puesto laboral, a nivel de lo que piensa los familiares o esposos sobre su trabajo afecta su desempeño el 27,7% si le afecta lo que piensan las persona externas un 52,3% no le da importancia a lo que piensan los demás de su puesto de trabajo, en cuanto si el horario de trabajo afecta sus otras actividades y responsabilidades un 35,4% nunca le afecta y un 20,0% si le está afectado su jornada laboral, a nivel de la seguridad de los puestos de trabajo el 56,9% refiere que si es un lugar seguro y el 15,4% no está de acuerdo a la segura del puesto de trabajo, a nivel de la ejecución de las actividades principalmente solo o acompañado el 53,8 % algunas veces las realiza acompañado, el 27,7% siempre realiza sus actividades en compañía, y el 18,5% nunca trabaja acompañado, en cuanto la afectación de su trabajo al momento de interactuar con otras personas un 40,0% le afecta la interacción con otras personas externas a su puesto de trabajo, y un 30,8 no le da importancia a esas personas que pretenden interferir en su rol laboral, al momento de interactuar con sus compañeros el 50,8% se encuentra satisfecho al interactuar con ellos y el 10,8% no muestra satisfacción al interactuar con su equipo de trabajo, al mirar la interacción de los trabajadores con su supervisor el 60,0% siempre realiza tiempo de retroalimentación y comunicación con el jefe a cargo, y el 16,9% nunca realiza una comunicación asertiva con su supervisor, al mirar la influencia del clima laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores el 44,6% siempre influye en la ejecución de sus actividades laborales y el 10,8% no le muestra mucha atención al ambiente en el que desempeña sus tareas, en cuanto al contacto con otras personas en su jornada laboral aparte del supervisor y sus compañeros el 50,8%

siempre realiza una comunicación asertiva con las personas externas a sus tareas, y el 15,4 nunca interactúa con el personal externo a su rol laboral, así mismo al mirar si estas personas afectan el desempeño ocupacional de los trabajadores el 40,0% nunca le afecta la intervención de las personas externas y el 15,4% si le causa alguna molestia la intervención de las personas externas a su rol laboral, para finalizar en la atmosfera social en su lugar de trabajo si las personas están generalmente contentas, son amistosas, se llevan bien, se sienten a gusto dentro de su puesto laboral y el 41,5% respondieron que siempre están en un ambiente saludable y el 22,1% nunca encuentran su puesto de trabajo como un lugar amistoso y saludable lo cual limita su funcionamiento dentro de sus tareas.

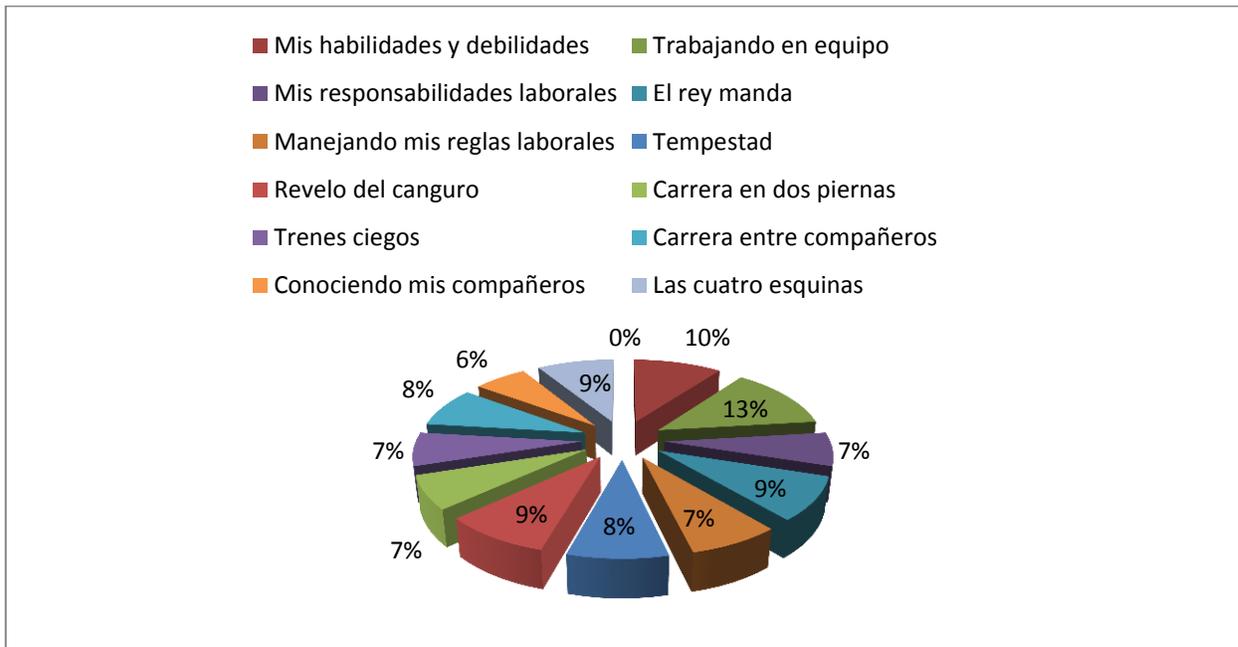
### Estadística de actividades realizadas

Tabla 43. Número de intervenciones realizadas

Nombre de actividad	Numero de participantes
Mis habilidades y debilidades	15
Trabajando en equipo	19
Mis responsabilidades laborales	10
El rey manda	13
Manejando mis reglas laborales	11
Tempestad	12
Revelo del canguro	13
Carrera en dos piernas	10
Trenes ciegos	10
Carrera entre compañeros	12
Conociendo mis compañeros	9
Las cuatro esquinas	13
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>

Fuente: Arrieta, W., 2018

Figura 39. Número de intervenciones realizadas



Fuente: Arrieta, W., 2018

Dentro de terapia ocupacional se realizaron un total de 13 intervenciones con un porcentaje enfocadas a las destreza de comunicación u sociales buscando la promoción de las habilidades de comunicación e interacción, éxito la participación de 63 empleados de la empresa EMPOPAMPLONA, donde se motivaban y esforzaban por cumplir los objetivos de las actividades terapéuticas y así favorecer sus desempeño ocupacional dentro de su área.

## Capítulo V

### Plan de acción



Fuente: Arrieta, W., 2018

### Intégrate - Es la solución

#### Introducción

Los seres humanos vivimos en sociedad, la cual está formada por grupos de individuos donde cada uno de nosotros es parte primordial del contexto social de ellos, al mismo tiempo a lo largo de las etapas de nuestra vida. Aunque somos individuos que necesitamos relacionarnos adecuadamente con los integrantes de la familia, el trabajo y los amigos de los que formamos parte, los acepten. Por ello, los Terapeutas Ocupacionales deben tener en cuenta que las destrezas de comunicación y social son las que nos permiten relacionarnos de manera efectiva con los demás, dentro de cada uno de nuestros grupos, y en cualquier contexto de nuestra vida cotidiana y de esta forma propiciar un desempeño ocupacional acorde a las necesidades del entorno en el cual se desenvuelve el individuo.

Según (Fischer, 2006) en el marco de trabajo para la práctica de terapia ocupacional “las destrezas de comunicación y sociales son acciones o comportamientos que utiliza un cliente para comunicarse e interactuar con otros en un ambiente interactivo”, teniendo en cuenta lo anterior para complementar la teoría, una de las necesidades básicas del ser humano es estar en contacto con los demás y su entorno, por lo cual, se hace necesario establecer conductas sociales adecuadas que influyan de manera óptima en el desempeño

ocupacional y en el rol laboral de los trabajadores haciendo de este un trabajo digno y saludable para ejecutar de manera apropiada las demandas de la actividad.

Las relaciones interpersonales en el trabajo son esenciales para el logro de los propósitos de la empresa, combinando capacidades y recursos individuales; por ello es indispensable conservar y promover relaciones interpersonales saludables que permitan establecer un excelente clima laboral, y con ello incrementar la productividad y eficacia en la organización.

Por ello, desde Terapia Ocupacional se establece un plan de acción que pretende promover el bienestar laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa EMPOPAMPLONA, brindando estrategias encaminadas a la adecuada resolución de conflictos que benefician el trabajo en equipo. Para ello, se llevara a cabo diversas actividades durante los procesos terapéuticos, entre ellas: actividades expresivo proyectivas, juego de roles, actividades lúdicas, videos y aportes que sean realizados por el personal administrativo de la empresa.

Además, se tiene en cuenta los resultados obtenidos en la lista de chequeo aplicada a los trabajadores, donde se priorizan aspectos como: atracción por la tarea laboral, horario de trabajo e interacción con el supervisor lo que limita la comunicación entre compañeros y con los jefes de área. De acuerdo a lo anterior, el plan de acción a desarrollar permite favorecer las destrezas de comunicación y sociales de los trabajadores favoreciendo así el desempeño en las actividades realizadas en su rol laboral.

### **Justificación**

La comunicación es la que garantiza la participación de las personas de los niveles inferiores en la solución de los problemas de la institución, incentiva la franqueza, la confianza entre las persona, los grupos en las instituciones, proporciona la información y la comprensión necesarias en la actividad de las personas, suministra las actividades necesarias para la motivación, cooperación, satisfacción en los cargos promoviendo así una mejor comunicación que conduce a un óptimo desempeño en los mismos. En cuanto a lo

anterior, participar en un grupo es ayudar al otro y proveer la información necesaria para permitir al otro colaborar en dichos procesos logrando así un balance para cumplir con las demandas de la actividad ejecutada. La comunicación es un acto propio de la actividad psíquica, que deriva del pensamiento, el lenguaje y del desarrollo de las capacidades psicosociales de relación. Los siguientes elementos de la comunicación: Emisor, Canal, Contexto, Código, Referente, Mensaje y Receptor; se ven condicionados por la personalidad del emisor y el receptor y el contexto cultural en el que se produce dicha comunicación. (Thompson, 2008).

Las habilidades de comunicación e interacción son acciones dirigidas a otros y/o objetos o procesos en los cuales uno mismo y los otros tienen intereses comunes. Como, por ejemplo, uno puede señalar a otro para indicar que es a ella o a él a quién uno está dirigiendo una petición para ayudar a llevar materiales a un área de trabajo. Comúnmente, uno puede apuntar a una caja para indicar que es un objeto que contiene el suplemento necesario. En ambos casos la habilidad de comunicación / interacción fue dirigida a ambos, una forma ocupacional (por ejemplo, el trabajo a ser realizado) y una dimensión social (participar para ayudar a otro y proveer la información necesaria para permitir al otro colaborar). Los Terapeutas Ocupacionales se preocupan de cómo las habilidades de comunicación e interacción son usadas para llevar a cabo alguna tarea. Así, como las personas usan habilidades motoras para desarrollar muchas tareas, ellas también emplean habilidades para comunicarse efectivamente e interactuar con otros al completar una forma ocupacional. Estas habilidades de comunicación e interacción son una parte importante de la competencia ocupacional que es impulsada por la naturaleza social de la mayor parte de nuestro comportamiento ocupacional (Forsyth, Salmay, Simon, & Kielhofner, 1998).

En cuanto (Forsyth, 1998) afirma que “Los Terapeutas Ocupacionales se preocupan de cómo las habilidades de comunicación e interacción son usadas para llevar a cabo alguna tarea. Así, como las personas usan habilidades motoras para desarrollar muchas tareas, ellas también emplean habilidades para comunicarse efectivamente e interactuar con otros al completar una forma ocupacional” Por lo mencionado anteriormente desde Terapia Ocupacional es importante conocer como estas habilidades de comunicación y social hacen

parte del funcionamiento ocupacional de dicha población, estas destrezas funcionan como un facilitador que brindan a los trabajadores un equilibrio en el contexto laboral en el cual se desenvuelven.

Además, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a las siguientes indicadores: la salud y la seguridad concernientes al ambiente físico de trabajo; la salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del espacio de trabajo; los recursos de salud personales en el ambiente de trabajo, y las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad”.

Y según la Organización internacional del trabajo (OIT) el Trabajo decente es un concepto que busca expresar lo que debería ser, en el mundo globalizado, un buen trabajo o un empleo digno. El trabajo que dignifica y permite el desarrollo de las propias capacidades no es cualquier trabajo; no es decente el trabajo que se realiza sin respeto a los principios y derechos laborales fundamentales, ni el que no permite un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado, sin discriminación de género o de cualquier otro tipo, ni el que se lleva a cabo sin protección social, ni aquel que excluye el diálogo social y el tripartismo.

Así mismo, en la empresa EMPOPAMPLONA se tienen en cuenta aspecto que prevalecen en las siguientes preguntas : - disfruta usted de su trabajo (397%), - lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que realiza afecta su desempeño (397%), - hay algunas partes de su trabajo que le demanda más allá de su capacidad o preparación (503%), - su trabajo es un lugar seguro para trabajar (515%), - interactúa a menudo con su supervisor (685%), - afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y su supervisor (648%); lo que permite identificar las falencias y limitaciones que presentan los trabajadores del área administrativa para crear una comunicación asertiva con sus compañeros, limitando el

desempeño en las actividades laborales. Por ello, es necesario ejecutar estrategia terapéuticas que permitan en cada una de las dependencias de la empresa compartir información y así crear vínculos con sus compañeros donde prime la confianza y la empatía, favoreciendo los procesos productivos dentro de la empresa.

Además, en Terapia Ocupacional se entiende como Ocupación "aquella faceta del empeño humano que da respuesta a las necesidades vitales de un individuo, que le permiten cumplir con las demandas sociales de su comunidad de pertenencia, así como al quehacer a través del cual el ser humano se distingue y expresa, revelando al agente del acto, y que se constituye en una forma de dar sentido a la existencia, construyendo y creando su identidad personal, cultural y social. La ocupación puede constituir un vehículo o forma de dar sentido, significado a la existencia, incidiendo, por tanto, en el bienestar psicológico y, quizá también, espiritual del ser humano" (Moruno Miralles)

En cuanto a lo anterior, los Terapeutas Ocupacionales consideramos que las actividades son inherentes al individuo, y que a través de su realización se satisfacen necesidades y deseos. También, como Terapeutas Ocupacionales, ponemos énfasis en que al desempeñarse en estas actividades, aún en las más básicas como alimentarse y vestirse, y otras que no lo son, como podría ser jugar al naípe, el ser humano tiene un propósito, vale decir, las realiza de acuerdo a lo que se quiere conseguir, lo que significa que se ha vislumbrado en este sentido de antemano un posible resultado.

También en el significado que cada uno le da a su propio "hacer" o al hacer de otras personas influyen diferentes circunstancias: físicas (por ejemplo donde), sociales (con quien), o culturales (por qué); también influyen creencias; experiencias; capacidades y habilidades; simbolismos; y de manera importante la afectividad ya que todas nuestras ocupaciones pasan por un tamiz más o menos fino de agrado versus desagrado, aceptación de otros versus no aceptación, recuerdos de situaciones anteriores, etc. Todo esto hace que la persona, como ser integral, interprete el proceso que se está desarrollando a través de un diálogo interno acerca del suceso y sus repercusiones, el significado es único para cada persona, está muy unido al compromiso y nos ayuda a organizar coherentemente nuestros

patrones de vida. La pérdida de significado en las ocupaciones diarias, la convicción de la persona, que ella no es necesaria, que no contribuye a nada en el bienestar de su familia, o de su comunidad, puede llevar a severas crisis existenciales.

Por ello, desde Terapia Ocupacional se desarrollan actividades para promover las relaciones interpersonales en los trabajadores del área administrativa de la empresa EMPOPAMPLONA, ejecutando actividades de tipo lúdico, expresión corporal, juego de roles, expresivo proyectiva, grupales entre otras que aporten los trabajadores. La metodología a utilizar será acción - participación, que surgió como una metodología inspirada en la sociología, se convirtió de inmediato en acción educativa, en cuanto recuperó la unidad dialéctica entre la teoría (hasta ese momento alejada de los actores sociales) y la praxis, cuyo desarrollo demostró procesos de aprendizaje significativo, haciendo de la investigación una constante acción creadora tanto para los investigadores como para los actores sociales. Diría Orlando Fals Borda que: “Una de las características propias de este método, que lo diferencia de todos los demás, es la forma colectiva en que se produce el conocimiento, y la colectivización de ese conocimiento.” (Fals y Brandao: 1987, 18), en cuanto a esto, la acción será ejecutada por el investigador (terapeuta ocupacional en formación) y la participación activa de los actores sociales en este caso los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA. Igualmente se trabajara de manera grupal, buscando la efectividad y así potencializando el desempeño ocupacional de cada uno de los participantes.

## **Marco Teórico**

### **Destrezas de Comunicación Y Sociales.**

Según (Fischer, 2006) en el marco de trabajo para la práctica de terapia ocupacional “las destrezas de comunicación y sociales son acciones o comportamientos que utiliza un cliente para comunicarse e interactuar con otros en un ambiente interactivo”, teniendo en cuenta lo anterior para complementar la teoría, una de las necesidades básicas del ser humano es estar en contacto con los demás y su entorno, por lo cual, se hace necesario establecer conductas sociales adecuadas que influyan de manera óptima en el desempeño

ocupacional y en el rol laboral de los trabajadores haciendo de este un trabajo digno y saludable para ejecutar de manera apropiada las demandas de la actividad.

### **Habilidades de comunicación e Interacción**

En cuanto (Forsyth, 1998) afirma que “Los Terapeutas Ocupacionales se preocupan de cómo las habilidades de comunicación e interacción son usadas para llevar a cabo alguna tarea. Así, como las personas usan habilidades motoras para desarrollar muchas tareas, ellas también emplean habilidades para comunicarse efectivamente e interactuar con otros al completar una forma ocupacional” Por lo mencionado anteriormente desde Terapia Ocupacional es importante conocer como estas habilidades de comunicación y social hacen parte del funcionamiento ocupacional de dicha población, estas destrezas funcionan como un facilitador que brindan a los trabajadores un equilibrio en el contexto laboral en el cual se desenvuelven.

Las habilidades de comunicación e interacción son acciones dirigidas a otros y/o objetos o procesos en los cuales uno mismo y los otros tienen intereses comunes. Como, por ejemplo, uno puede señalar a otro para indicar que es a ella o a él a quién uno está dirigiendo una petición para ayudar a llevar materiales a un área de trabajo. Comúnmente, uno puede apuntar a una caja para indicar que es un objeto que contiene el suplemento necesario. En ambos casos la habilidad de comunicación / interacción fue dirigida a ambos, una forma ocupacional (por ejemplo, el trabajo a ser realizado) y una dimensión social (participar para ayudar a otro y proveer la información necesaria para permitir al otro colaborar). Los Terapeutas Ocupacionales se preocupan de cómo las habilidades de comunicación e interacción son usadas para llevar a cabo alguna tarea. Así, como las personas usan habilidades motoras para desarrollar muchas tareas, ellas también emplean habilidades para comunicarse efectivamente e interactuar con otros al completar una forma ocupacional. Estas habilidades de comunicación e interacción son una parte importante de la competencia ocupacional que es impulsada por la naturaleza social de la mayor parte de nuestro comportamiento ocupacional (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

Mientras que hay algunas tareas que nosotros rutinariamente hacemos por nosotros mismos (por ejemplo, auto-cuidado, pasatiempos), una amplia proporción de comportamientos ocupacionales es típicamente hecha por otros. Muchos de nosotros trabajamos, no recreamos y desarrollamos tareas de auto mantenimiento (por ejemplo, comparar, realizar trámites bancarios, usar transporte) con o, al menos, en presencia de otros. Un desempeño efectivo de estas ocupaciones significa que nosotros debemos ser capaces de comprometer a otros satisfactoriamente para conocer nuestras necesidades, ayudarnos, entregarnos información, etc. Además, nosotros debemos actuar con reciprocidad y otras acciones (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

Las relaciones sociales a lo largo del tiempo han sido ampliamente estudiadas por diversas disciplinas como la antropología, la sociología, la psicología, la biología, entre otras (Argyle, 1992) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998). Cada una de ellas, ha abordado el fenómeno desde un nivel de interés particular y aun cuando estos niveles de teorización han dado una definición propia sobre que son las relaciones sociales y cuál es su razón de ser (Argyle, 1992) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998) encuentra que existe una coincidencia respecto al concepto de “relación social”, en 6 aspectos tales como: implican una interacción entre mínimo dos personas, sugieren una frecuencia de contacto y duración y tienen un efecto entre sus miembros.

### **Desempeño Ocupacional**

Según, (Trujillo, 2008) citado por (Castillo & Varón, 2017) “el desempeño ocupacional es el actuar de las personas en ambientes específicos, proceso durante el cual la persona se motiva, inicia y completa distintas ocupaciones, interviniendo capacidades personales, exigencias ocupacionales y demandas ambientales”; el ser de la Terapia Ocupacional es utilizar la ocupación como medio para solucionar problemas inmersos en una población aumentando la productividad, socialización, la autonomía y la realización personal de un individuo o grupo en los contextos donde se desenvuelve diariamente, el desempeño ocupacional es una necesidad que posee todo ser humano para interactuar y desempeñarse en un entorno, brindando un aporte significativo y haciendo de esta una

prioridad para así mejorar de alguna manera los roles en los cuales se desenvuelve diariamente.

### **Comunicación**

Es un medio de conexión o de unión que tienen las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Cada vez que se establece comunicación con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, entre otros, lo que se hace es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado (Thompson, 2008).

La comunicación es un acto propio de la actividad psíquica, que deriva del pensamiento, el lenguaje y del desarrollo de las capacidades psicosociales de relación. Los siguientes elementos de la comunicación: Emisor, Canal, Contexto, Código, Referente, Mensaje y Receptor; se ven condicionados por la personalidad del emisor y el receptor y el contexto cultural en el que se produce dicha comunicación.

### **Factores que influyen en el clima organizacional**

La teoría de los profesores Litwin y Stinger, establece nueve factores que, a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional. (Estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad) (Salcedo & Lozano, 2015).

### **Estructura**

Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente se conoce como Estructura Organizacional (Salcedo & Lozano, 2015).

### **Responsabilidad**

Este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores (Salcedo & Lozano, 2015).

### **Relaciones interpersonales.**

Relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Son las interrelaciones que se establecen con el fin de complementar información que permita estrechar vínculos amistosos en el trabajo, entre otros aspectos. Establecer las características de las relaciones interpersonales, se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: Honestidad y sinceridad, Respeto y afirmación, Compasión, Compresión y sabiduría, Habilidades interpersonales y Destrezas (Castaño, Henao, & Martínez, 2016).

Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos si no como un fin en sí mismo (monjas 1999). Por tanto, la primera conclusión a la que podemos llegar es que la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

## **Marcos Modelos y Enfoques**

### **Enfoque Psicosocial (Erik Erickson)**

Este enfoque surge de las teorías y marco de referencia Psicodinámico. Se considera Holístico, en la medida que se interesa por las percepciones de la realidad del individuo y sus reacciones a ella, así como de la capacidad de comunicarse con otros y toma al individuo como un ser biopsicosocial que interactúa dentro de un medio, el cual a su vez está conformado por grupos como la familia, lo laboral y lo social, dentro de los cuales el

individuo desempeña diferentes roles que le permiten aprehender los valores, creencias y normas adquiriendo una posición dentro de sus grupos y su cultura.

### **Principios teóricos**

La habilidad para interactuar con otros se adquiere por la experiencia y el juego de roles. La limitación y el modelamiento propicia el desarrollo de habilidades sociales.

La habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales y sexuales y pertenecer a determinados grupos está relacionada con la resolución de los conflictos propios de cada etapa del desarrollo.

La interacción con otros en grupos terapéuticos ofrece sentido de logro personal, crecimiento personal autoconocimiento y desarrollo de habilidades sociales.

El participar dentro de una relación terapéutica y en actividades terapéuticas, le posibilita al individuo el conocimiento de sus conflictos y la resolución de estos, en la medida que los procesos terapéuticos le ofrecen retroalimentación permanente de sus interacciones ambientales, de manera que alcance niveles mayores de desarrollo emocional y por lo tanto de adaptación.

El crecimiento personal puede ser un proceso doloroso por tanto se requiere de un ambiente grupal, seguro, de libertad, flexible, de confianza, estable y de apoyo.

Los procesos grupales son en sí mismos un medio terapéutico dinámico y potente.

Los trabajos grupales pueden facilitar la comunicación y cohesión entre los miembros del grupo y ofrece un significado trabajo de los conflictos.

Como meta del Terapeuta Ocupacional puede establecer el mejorar el autoconocimiento de los individuos, la percepción que tiene de los demás para incrementar sus posibilidades de comunicación e interacción con estos, identificando y asumiendo los roles propios de su

edad de manera que logre apropiarse de su medio. Orientando la identificación de conflictos y resolución de estos, en cada uno de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA. Por lo tanto, en el plan de acción se utilizarán técnicas grupales como juegos de roles, dinámicas grupales y lúdicas para promover en los trabajadores su desarrollo personal, evaluar su realidad para dar retroalimentación beneficiando el comportamiento y ofreciendo nuevas experiencias para adquirir competencias sociales. Además, cuando se les brinda un espacio seguro para examinar su situación estos pueden tratar sus propios problemas satisfaciendo sus necesidades a través de otros.

### **Modelo de la Ocupación Humana (Gary Kielholner)**

Para explicar cómo se motiva, organiza y ejecuta el comportamiento ocupacional, este modelo conceptualiza al ser humano en una jerarquía compuesta de tres subsistemas, ellos son: Volición, Habitación y Ejecución.

#### **Subsistema de Volición.**

El subsistema de volición gobierna todas las operaciones del sistema y es responsable de recoger e iniciar el comportamiento ocupacional. Respondo a la pregunta ¿Cómo se motiva la conducta ocupacional?.

Es definido como “Un set interrelacionado de componentes energizantes y simbólicos, que en conjunto determinan la elección consciente para el comportamiento ocupacional. El comportamiento energizante es un impulso generalizado hacia la exploración y el dominio del ambiente. Los componentes simbólicos son imágenes (creencias, recuerdos, convicciones, expectativas) que incluyen el encausamiento personal, los valores y los intereses”.

El término volición connota voluntad o elección. El concebir la motivación como proceso de la conducta voluntaria de disposición, es abandonar el concepto clásico de motivación. Las definiciones tradicionales, tales como las encontradas en el psicoanálisis y conductismo tienen la asunción de que la conducta es originada por impulsos subyacentes.

### **Subsistema de Habitación.**

El subsistema de habitación organiza el comportamiento ocupacional dentro de patrones o rutinas. Este subsistema consolida las elecciones habituales del subsistema volición, y las integra dentro de patrones predecibles. Para describir este subsistema se utilizan dos conceptos: Hábitos y Roles. Estos componentes del subsistema de habitación son gobernados por el subsistema de volición. La formación de hábitos y roles dependen de elecciones consientes hechas en base a valores, integrados y encausamiento personal. A la vez, organiza patrones de comportamientos para satisfacer demandas del ambiente, de este modo satisface a ambos: el sistema y el ambiente.

El subsistema de habitación se define como el conjunto de imágenes que guían el desempeño de patrones de comportamientos rutinarios.

### **Subsistema de Ejecución**

El subsistema de ejecución está más directamente vinculado con el output del sistema.

El subsistema de ejecución es un conjunto de imágenes y estructuras biológicas y procesos, los que están organizados en habilidad y son utilizados en la producción de un comportamiento con propósito.

Las habilidades son capacidades que la persona posee para la ejecución de variadas formas y comportamientos con propósitos.

### **Tipos de habilidades**

**Habilidades perceptivo-motoras:** Son habilidades para interpretar información sensorial y para manejarse a sí mismo y a los objetos.

**Habilidades de procesamiento y elaboración:** Son habilidades dirigidas a manejar eventos y procesos en el ambiente. Incluye la habilidad para planificar y la resolución de problemas.

**Habilidades de comunicación/ integración:** son habilidades para convertir y recibir información y para coordinar el propio comportamiento con el de otros, con el objetivo de lograr actividades y objetivos propios.

El Modelo de la Ocupación Humana conceptualiza al ser humano como un sistema abierto. De acuerdo con el Modelo, el proceso básico que explica el cambio es un CICLO. Y el ciclo es una serie de procesos que ocurren cuando el individuo interactúa con su ambiente. El ciclo se refiere al proceso a través del cual, la información entra, cambia el sistema, resulta en nuevos outputs (deseo o intención, y la acción), y trae nueva información al sistema vía feedback. La característica innata del sistema que energiza la ocupación humana es el impulso hacia la exploración y el dominio del ambiente. Las características aprendidas son aquellas preferencias y habilidades que resultan de la experiencia, es por ello la importancia de brindarles actividades significativas a los trabajadores del área administrativa de la empresa EMPOPAMPLONA con el fin de obtener aprendizajes y por ende una experiencia que lo ayudara a interactuar con su ambiente. Además, el equilibrio entre éxitos y fracasos es un resultado directo de la igualación entre las capacidades del sistema y los requisitos del ambiente.

#### **Modelo Persona-Ambiente-Ocupación. (Law Y Colls 1996)**

Se requiere de la utilidad de este modelo dado que el ser humano es un ser cambiante y dinámico, por esto busca constantemente la adaptabilidad al medio que en este caso sería el ambiente laboral al cual se enfrentan los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA, cuando la persona se motiva a participar dentro de un ambiente sano, donde le brinden confianza y seguridad, le permitirá cumplir con las exigencias del medio, dentro de este el cumplimiento de horarios laborales, la ejecución de las tareas brindadas por el jefe inmediato y así mismo la interacción con los compañeros para realizar actividades grupales que se requieran de la interacción del trabajador y el contexto en el que se desenvuelve. Por lo anterior, es necesario trabajar el ambiente dado que este es más susceptible, y funciona como habilitador de las habilidades del trabajador o como un limitante que no va permitir un desempeño ocupacional satisfactorio de este.

Las premisas de este modelo en los tres elementos y sus relaciones.

La persona es un ser dinámico, motivado y siempre en desarrollo, que esta interactuando constantemente con el ambiente. El comportamiento no puede ser separado de las influencias ambientales, los factores temporales y las características físicas y psicológicas.

Los ambientes están cambiando continuamente, y a medida que cambian, cambia también el comportamiento necesario para lograr un objetivo.

Los ambientes pueden tener afectos habilitantes o limitadores sobre el desempeño ocupacional.

El ambiente es frecuentemente más susceptible al cambio que la persona.

Las ocupaciones más complejas, pluralistas y necesarias para la calidad de vida y bienestar. Cubren las necesidades intrínsecas de mantenimiento personal, expresión y logro dentro del contexto de los roles personales y del ambiente.

La relación entre los tres elementos de persona, ambiente ocupación es interactiva, lo que significa que se encuentran mutuamente entretejidos y son difíciles de separar. El resultado de esta relación interactiva se denomina desempeño ocupacional. La premisa clave del Modelo de persona ambiente ocupación es que la persona, el ambiente y la ocupación interactúan continuamente en el tiempo y el espacio de forma que aumenten o disminuyen su congruencia. Cuanto más próxima sea la adaptación, mayor es la superposición del desempeño ocupacional.

El desempeño ocupacional cambia durante toda la vida a medida que los individuos modifican su punto de vista y sus roles en la medida que adjudican significado a las ocupaciones y los ambientes que lo rodean.

Los elementos del modelo están ampliamente definidos para permitir la adaptación y la expansión a situaciones prácticas específicas. Por ello, se considera que los trabajadores del área administrativa de la empresa EMPOPAMPLONA poseen un conjunto de habilidades aprendidas e innatas que facilitan su desempeño ocupacional. Además, se desenvuelven en un contexto laboral en el que tienen lugar sus comportamientos y proporciona indicios al grupo sobre lo que debe hacer y lo que debe esperar. Por último, se tiene en cuenta que los trabajadores desarrollan ocupaciones que varían durante toda la vida y les da significado a su existencia, siendo para nuestro caso las actividades productivas que ejecutan en su rol laboral y que aportan experiencias facilitando su desempeño ocupacional.

### **Objetivos**

#### Objetivo general

Promover a los trabajadores del área administrativa de conocimientos y habilidades mediante actividades lúdicas, juego de roles, y expresivo proyectivas que les permitan promover las destrezas de comunicación y social en su desempeño ocupacional.

#### **Objetivos específicos**

- ✓ Favorecer comunicación asertiva a través de actividades expresivas proyectivas.
- ✓ Promover autoeficacia en los trabajadores mediante juego de roles
- ✓ Fomentar la empatía en los trabajadores a través de las diferentes actividades terapéuticas a realizar.

#### **Metodología**

En la metodología se utiliza medios de intervención que facilita la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes donde debe ocurrir un cambio en el comportamiento del individuo, dado a través de una situación o por medio de experiencias repetidas en la misma situación, es el proceso de instrucción compuesto de órdenes, ejemplos o experiencias.

Además, con el fin de facilitar la adquisición de habilidades en los trabajadores el Terapeuta Ocupacional en formación brindará instrucciones verbales donde se clarifica la

meta de la actividad y los aspectos más importantes sobre la cual se debe focalizar su atención.

Por otro lado, en el proceso de aprendizaje se utilizarán estrategias que les permitirán a los trabajadores responder ante las nuevas condiciones ambientales que el Terapeuta Ocupacional en formación puede ir variando sistemáticamente en la realización de las actividades terapéuticas propuestas. Tales estrategias corresponden a:

La demostración e imitación donde el terapeuta ocupacional en formación actúa y los trabajadores lo imitan.

Simulación y juego de roles donde los trabajadores simularan situaciones reales que le permitan practicar acciones las cuales se desarrollan en su contexto laboral.

El Terapeuta Ocupacional en formación le enseñara al trabajador a examinar una situación problemática y a definir el problema orientándolo a unas posibles soluciones y seleccionar la que considere más apropiada con el fin de solucionar el problema que se presente en una situación real.

Se usarán en los trabajadores esquemas de retroalimentación y refuerzos que permitan que los comportamientos adquiridos genere experiencias significativas en su rol laboral.

### **Procesos Terapéuticos**

#### **Motivación**

Se utilizará una motivación con refuerzos verbales positivos fundamentando la importancia de hacer parte de un ambiente distinto, salir de su rutina diaria, compartir con nuevos amigos-compañeros y establecer una relación terapéutica óptima con el Terapeuta Ocupacional, así mismo informarles que con la realización de esta actividad (lúdicas, juego de roles, expresivo proyectivas) se promoverán las relaciones interpersonales en los trabajadores.

#### **Relación Terapéutica**

Esta relación terapéutica se dará entre los trabajadores y el Terapeuta Ocupacional en formación encaminada a su bienestar, dentro de esta, lo básico es la comunicación verbal, donde se tiene en cuenta no solo el lenguaje oral, sino que también aquel que se da a nivel gestual y corporal. Dicha relación se caracteriza por ser confortable, flexible, que ofrezca confianza y seguridad a los trabajadores de manera que sean miembros activos en la ejecución de las actividades terapéuticas propuestas. Además, y no menos importante establecer empatía, una actitud relajante, manejo del humor y sobre todo el respeto mutuo.

### **Recursos humanos**

Para la realización de las actividades grupales se contará con un ambiente humano que estará conformado por los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA del área administrativa y el terapeuta ocupacional en formación.

### **Recursos No Humano**

En el ambiente no humano encontramos un ambiente físico, en el cual se desarrollarán las actividades contando con un espacio abierto, ventilado y con buena iluminación.

### **Tiempo de Duración**

Las actividades tendrán un tiempo de duración de 40 minutos, tiempo en el cual se conseguirán los objetivos propuestos en cada actividad a desarrollar.

Tabla 44. Cronograma de Actividades

<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>viernes</b>
<b>5:00 PM</b>				<b>5:00PM</b>
	11:00 AM	5:00 pm	5:00 PM	

Fuente: Arrieta, W., 20118

# **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

---

## Mis Habilidades I Debilidades



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgrc=Ni7kP4DkVT0GyM:](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgrc=Ni7kP4DkVT0GyM:)

### Descripción de la Actividad

Se iniciará con la invitación a cada uno de los jefes de áreas del área administrativa de la empresa de EMPOPAMPLONA, posteriormente se realizara la ejecución de la actividad en el salón de conferencias ubicado en el segundo piso en el patio inferior. Se ubicaran a los trabajadores en mesa, donde se les entregara a cada uno de ellos en un hoja la figura del cuerpo humano, las instrucción serán las siguientes: ubicar al lado superior de la figura todas aquellas habilidades y fortalezas que posee la persona, luego en el área inferior se debe colocar todas las debilidades y que cree tener cada uno de los jefes, se termina la actividad pasando al frente cada uno mencionando una debilidad y una habilidad, las cuales debe mejorar para favorecer su desempeño ocupacional.

### Objetivo Terapéutico

Promover la identificación de habilidades – fortalezas y debilidades - mediante actividad expresivo-proyectiva favoreciendo el desempeño ocupacional de los jefes de área de la empresa de EMPOPAMPLONA.

**Recursos**

Hojas  
Lapicero.

**Marcos de Referencia****Enfoque Psicosocial**

*El crecimiento personal puede ser un proceso doloroso por tanto se requiere de un ambiente grupal, seguro, de libertad, flexible, de confianza, estable y de apoyo.*

Se retoma esta premisa debido a que el personal a cargo de las áreas de la empresa de EMPOPAMPLONA desconoce de las habilidades y debilidades que posee dentro de la ejecución de su rol, es por eso que se están limitando las relaciones interpersonales con sus subordinados, por lo tanto, es necesario brindar un ambiente grupal, seguro, de libertad, flexibilidad, confianza y un estable apoyo para el crecimiento personal y ocupacional de dicha población.

**Resultados Esperados**

Por medio de la actividad se espera que los jefes a cargo de cada una de las áreas de la empresa de EMPOPAMPLONA reconozcan sus habilidades y debilidades, teniendo en cuenta esto puedan mejorar sus relaciones interpersonales y sus decisiones ante las problemáticas que se presentan dentro de su rol laboral.

## Trabajando En Equipo



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNrFkKHOqtBK80\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNrFkKHOqtBK80_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM)

### Descripción de la Actividad

Los participantes se dividen en equipos. Cada equipo forma una línea y pone un pedazo de papel o tarjeta al inicio de la línea. Cada miembro del equipo tiene una paja/popote, carrizo, cundo. El juego empieza, la primera persona tiene que levantar el pedazo de papel o tarjeta absorbiendo con la paja/popote entonces la tarjeta o papel debe ser pasada a otro miembro del equipo, usando el mismo método. Si la tarjeta se cae tiene que volver al inicio y hay que empezar de nuevo con toda la secuencia.

### Objetivo Terapéutico

Favorecer las relaciones interpersonales mediante actividades lúdicas promoviendo trabajo en equipo en los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA del área administrativa.

### Recursos

Papel

Popote/paja

## **Marcos de Referencia**

### **Enfoque Psicicosocial**

*Los procesos grupales son en sí mismos un medio terapéutico dinámico y potente.*

Se retoma esta premisa ya que por medio de la actividad terapéutica se logrará la interacción entre los compañeros de la empresa de EMPOPAMPLONA del área administrativa, se realizará de forma dinámica promoviendo la participación de todos los trabajadores logrando de este modo favorecer el desempeño ocupacional de los trabajadores.

## **Resultados Esperados**

Los resultados esperados es lograr que los trabajadores del área administrativa puedan interactuar entre ellos mismos favoreciendo sus relaciones interpersonales, de la misma manera el trabajo en equipo logrando que se puedan ayudar y cumplir con el objetivo de las actividades planteadas, promoviendo así las actividades grupales y de este modo las relaciones sociales.

## Mis Responsabilidades Laborales



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHOqtBK8Q\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#mgrc=Ni7kP4DkVT0GyM](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHOqtBK8Q_AUICigB&biw=1366&bih=588#mgrc=Ni7kP4DkVT0GyM)

### Descripción de la Actividad

Se escoge al azar 5 participantes que realizaran un socio drama sobre actitudes en los que se evidencie la irresponsabilidad en una fuente de trabajo; ellas deberán inventar el tema basado en su propia experiencia. Posteriormente de la presentación del socio drama se realiza una mesa redonda en donde se evalúan los diferentes puntos de vista con respecto al tema.

### Retroalimentación

¿En qué comportamiento son irresponsables?

¿Qué puede suceder si somos irresponsables en nuestro puesto de trabajo?

¿Cómo influyen estas irresponsabilidades en nuestro rol laboral, padre, hijo, hermanos?

### Objetivo terapéutico

Interiorizar la capacidad u obligación por medio de actividad de juego de roles promoviendo la obligación de responder por los actos comportamientos y tareas propias y/o ajenas.

**Recursos**

Recurso humano (¿trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA área administrativa?)

**Marcos de Referencia****Enfoque Psicosocial**

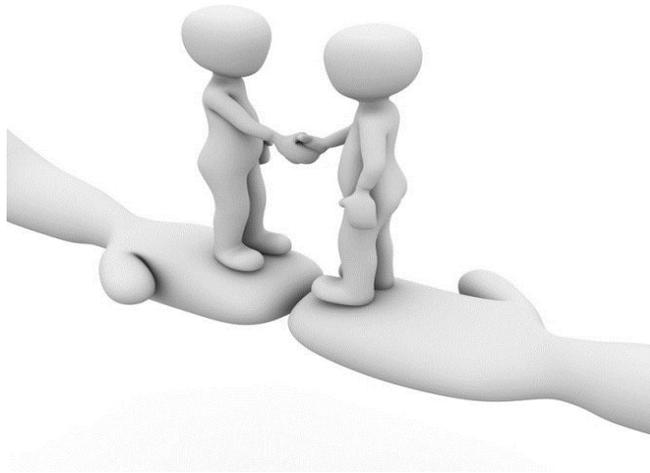
*La habilidad para interactuar con otros se adquiere por la experiencia y el juego de roles. La limitación y el modelamiento propicia el desarrollo de habilidades sociales.*

Se retoma esta premisa debido a que la actividad de juego de roles se toma como medio para promover las actividades sociales, logrando en este caso que los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA puedan interactuar con sus compañeros y reconocer cuáles son sus habilidades y debilidades en cuanto a su rol laboral, así mismo lograr interiorizar cuáles son sus obligaciones y responsabilidades en la empresa.

**Resultados Esperados**

Dentro de esta actividad lo que se espera es la participación de todos los trabajadores del área administrativa, se busca el cumplimiento del objetivo principal y así mismo el trabajo en equipo, promover las relaciones interpersonales entre cada una de las áreas de la empresa EMPOPAMPLONA, de la misma manera recordar a los trabajadores que el cumplimiento de sus actividades laborales es muy importante para los beneficios de la empresa.

## Maneja una rutina en tu trabajo



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHOqtBK8Q\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#mgrc=Ni7kP4DkVT0GyM](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHOqtBK8Q_AUICigB&biw=1366&bih=588#mgrc=Ni7kP4DkVT0GyM)

### **Descripción de la Actividad**

Se dividirá el grupo en (4) subgrupo que harán cada uno la representación de (4) situaciones diferentes, el grupo uno representara de acuerdo a experiencias propias como fue una situación de trabajo en la calle, el grupo dos representara como es una situación de trabajo en una de las áreas de la empresa, el grupo tres representara como es el rendimiento en un puesto de trabajo donde constantemente existan interacciones, el grupo cuatro como sería el funcionamiento de una manera óptima.

Se representarán los socios dramas y posteriormente se realizará una plenaria retroalimentando los aspectos necesarios.

### **Retroalimentación**

¿Qué hizo que en el pasado su desempeño no fuera bueno en su puesto de trabajo?

¿Qué cosas pueden hacer que su desempeño no sea óptimo en las diferentes áreas de trabajo?

**Objetivo Terapéutico**

Fomentar y facilitar la tolerancia al habito de trabajar por medio de actividad de juego de roles promoviendo el cumplimiento de una horario o rutina en el puesto de trabajo.

**Recursos**

Recursos humanos (trabajadores del área administrativa de la empresa EMPOPAMPLONA)

**Marcos de Referencia**

*La habilidad para interactuar con otros se adquiere por la experiencia y el juego de roles. La limitación y el modelamiento propicia el desarrollo de habilidades sociales.*

Se retoma esta premisa ya que por medio de actividades terapéuticas como sociodrama (juego de roles) se lograra promover en los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA la adquisición de rutinas dentro de puesto laboral, así mismo lograr la interacción personal entre los compañeros promoviendo de este modo las relaciones interpersonales dentro de cada área.

**Resultados esperados**

Los resultados esperados en esta actividad es lograr la participación grupal de los trabajadores del área administrativa de la empresa, lograr que los participantes puedan cumplir los objetivos de la actividad en equipo y así mismo promover las rutinas diarias de cada uno de los trabajadores dentro de su rol laboral.

## Manejando Mis Reglas Laborales



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNRfKkHQqtBK8Q\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNRfKkHQqtBK8Q_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM)

### Descripción de la Actividad

Se solicitan 5 voluntarios que realicen un socio drama en un ambiente laboral en donde se evidencie dos comportamientos contrarios: el primero en donde un trabajador abandone constantemente su puesto de trabajo justificándolo con excusas diferentes (ir al baño, ir al médico, realizar aseo, etc.) Y el otro comportamiento de la persona que distribuye adecuadamente su tiempo en donde puede realizar todas las tareas sin que interfiera una con otra.

Luego de la presentación del socio drama, se realizara una mesa redonda en donde se evalúen los diferentes puntos de vista con respecto al tema.

### Retroalimentación

¿En qué comportamientos son intolerantes en su puesto de trabajo?

¿De qué manera las actitudes negativas interfieren en sus demás actividades de la vida diaria?

¿Por qué es importante internalizar este hábito para un futuro desempeño laboral?

### Objetivo Terapéutico

Fomentar las relaciones interpersonales y hábitos en el trabajo, mediante actividad de juego de roles promoviendo la permanencia en el puesto de trabajo y la relaciones sociales entre los compañeros.

### **Recursos**

Recursos humanos ( población administrativa de la empresa de EMPOPAMPLONA)

### **Marcos de Referencia**

#### **Enfoque Psicosocial**

*Los trabajos grupales pueden facilitar la comunicación y cohesión entre los miembros del grupo y ofrece un significado trabajo de los conflictos.*

Se retoma esta premisa debido a que la actividad está organizada para la ejecución grupal, donde con ayuda de los compañeros se buscara dramatizar experticias que sirvan para promover cohesión y comunicación con los mismos compañeros y así mismo interrelacionarse entre ellos, de la misma manera ofrecer un significado y respuestas a los conflictos o problemáticas que se presentan en cada una de las áreas de la empresa de EMPOPAMPLONA.

#### **Resultados Esperados**

Lograr que los trabajadores puedan por medio de la actividad grupal reconocer cuales son los beneficios del trabajo en equipo, se pretende trabajar de la mano de otros compañeros para hacerle entender a los expectantes cuales son las reglas que se deben seguir dentro de la empresa, de la misma manera se promueven el seguimiento de instrucciones y respeto a las indicaciones brindadas por los jefes de cada una de las áreas.

## Interáreas EMPOPAMPLONA (Campeonato Mixto)



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GvM:](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GvM:)

### Descripción de la Actividad

Se organizara campeonato interno mixto dentro del área administrativo, la metodología será realizar enfrentamientos los días viernes donde los equipos puedan trasladarse a las canchas de las ferias de la ciudad de pampplona, los equipos se organizaran entre áreas buscando la interrelación con los compañeros de las otras áreas, ejemplo talento humano-comercial organizan dos equipos entre los cuales se mezclan los compañeros de trabajo por cada área los deportes que se establecerán en el campeonato inter áreas son: futbol de salón, baloncesto, Valle bol.

### Objetivo Terapéutico

Promover las destrezas de comunicación y sociales mediante actividad deportiva favoreciendo las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA del área administrativa.

**Recursos**

Recurso humano (trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA área administrativa)

**Marcos de Referencia****Enfoque Psicosocial**

*El participar dentro de una relación terapéutica y en actividades terapéuticas, le posibilita al individuo el conocimiento de sus conflictos y la resolución de estos, en la medida que los procesos terapéuticos le ofrecen retroalimentación permanente de sus interacciones ambientales, de manera que alcance niveles mayores de desarrollo emocional y por lo tanto de adaptación.*

Por medio de esta premisa se sustenta esta actividad dado que la participación activa de los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA dentro del campeonato mixto permitirá la resolución de problemáticas y conflictos presentes dentro de su puesto de trabajo en cuanto a las relaciones sociales con su jefes y compañeros, así mismo permitirá la motivación en la participación de la actividad logrando de este modo la adaptación a su puesto de trabajo promoviendo así el desempeño ocupacional de este.

**Enfoque persona-ambiente-ocupacion**

*Los ambientes pueden tener afectos habilitantes o limitadores sobre el desempeño ocupacional.*

Se retoma esta premisa debido a que al permitir a los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA un ambiente diferente donde se puedan motivar por participar activamente en una actividad ya sea el campeonato mixto, lograra disminuir esos factores limitantes que están dificultando las relaciones interpersonales y de este modo disminuyendo su desempeño ocupacional.

**Resultados Esperados**

Dentro de los resultados esperados se encuentran el cumplimiento de reglas dentro de los deportes a ejecutar, así mismo importante el trabajo en equipos para lograr cumplir con

las dificultades de cada uno de los compromisos que se presentaran durante el torneo, así mismo el manejo de las relaciones sociales con todos los compañeros de la empresa promoviendo de este modo el desempeño ocupacional de cada uno de los trabajadores del área administrativa.

## TEMPESTAD



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM)

### Descripción de la actividad

Todos los participantes forman un círculo con sus respectivas sillas. Quien dirija el juego (Terapeuta Ocupacional en formación) se coloca a la mitad y dice: “Un barco en medio del mar, viaja a rumbo desconocido. Cuando yo diga OLA A LA DERECHA, todos cambian de puesto a la derecha; cuando yo diga, OLA A LA IZQUIERDA, todos cambian de puesto hacia la izquierda, cuando yo diga TEMPESTAD, todos deben cambiar de puesto, mezclándose en diferentes direcciones. Se dan varias órdenes, intercambiando a la derecha y a la izquierda, cuando se observe que los participantes estén distraídos, el dirigente dice:

TEMPESTAD. A la segunda o tercera orden el dirigente ocupa un puesto aprovechando la confusión, quedando un jugador sin puesto, este debe entonces dirigir el juego, Si el jugador queda tres veces sin puesto, se le hace una penitencia. Implementos: sillas colocadas en círculo (no debe sobrar ninguna).

### Objetivo terapéutico

Promover las relaciones interpersonales de los trabajadores del área administrativa de la empresa de EMPOPAMPLNA mediante actividad lúdica favoreciendo las relaciones sociales y desempeño ocupacional.

**Recursos**

Sillas

**Marcos de referencia****Enfoque Psicosocial**

*El participar dentro de una relación terapéutica y en actividades terapéuticas, le posibilita al individuo el conocimiento de sus conflictos y la resolución de estos, en la medida que los procesos terapéuticos le ofrecen retroalimentación permanente de sus interacciones ambientales, de manera que alcance niveles mayores de desarrollo emocional y por lo tanto de adaptación.*

Se sustenta bajo esta premisa debido a que por medio de las actividades grupales posibilitan al individuo la resolución de conflictos logrando que puedan adaptarse al medio que los rodea, en este caso la empresa de EMPOPAMPLONA, de la misma manera le permite retroalimentación permanente de los procesos ejecutados en esta, logrando una motivación y diferentes emociones que le permitan alcanzar un mayor desempeño ocupacional.

**Resultados esperados**

Se espera que los participantes promuevan las relaciones interpersonales logrando así un mejor desempeño en las actividades laborales, de la misma manera favorecer la relación entre compañeros de la empresa aumentando las habilidades sociales.

## *El Rey Manda*



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM:](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM:)

### **Descripción de la actividad**

Quien dirija el juego (Terapeuta ocupacional en formación) hace las veces de Rey. Todos los demás formaran un equipo. Cada equipo elige un nombre a fin de favorecer la animación del juego con una barra a su favor. Cada equipo elige a un representante y este será el único que servirá al Rey acatando sus órdenes. Si el rey pide por ejemplo, un reloj, el representante de cada equipo trata de conseguir el reloj en su equipo a fin de llevarlo prontamente al Rey. Solo se recibe el regalo del primero que lo entregue. Al final gana el equipo que haya suministrado más objetos. El rol del terapeuta ocupacional está encaminado al identificar las habilidades y destrezas que poseen los trabajadores de las diferentes áreas frente al líder del proceso, esta actividad se repitiera con cada una de las áreas administrativas de la empresa para cumplir con el objetivo.

### **Objetivo terapéutico**

Favorecer las relaciones sociales mediante actividad lúdica promoviendo en los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA el trabajo en equipo y a su vez el desempeño ocupacional.

**Recursos**

Recursos humanos ( trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA)

**Marcos de referencias****Enfoque Psicosocial**

*Los procesos grupales son en sí mismos un medio terapéutico dinámico y potente.*

Se retoma este supuesto teórico dado que por medio de las actividades de interacción grupal promueve en los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA el trabajo en equipo y así mismo las relaciones interpersonales las cuales le van a causar motivación para el cumplimiento de sus actividades laborales y de igual manera aumentar el desempeño ocupacional y la productividad dentro de su rol laboral.

**Resultados esperados**

Por medio de la actividad de dinámica grupal se pretende promover que los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA sigan instrucciones, cumplan con sus responsabilidades y logran trabajo en equipo para cumplir con sus actividades laborales.

## Revelo Del Canguro



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM)

### Descripción de la actividad

Se divide el grupo de participantes en dos filas con igual número de jugadores. Estos un túnel con las piernas abiertas. El jugador que encabeza la fila lanza la pelota por el túnel hasta el último jugador; este la recoge, se la coloca entre las rodillas y tratando de imitar el brinco del canguro; en esta forma lo más rápido posible, llega a la cabeza de la fila; el mismo vuelve alanzar la pelota por el túnel hasta llegar al último lugar, el jugador que está ahí repite de nuevo los pasos anteriores y así todos los demás.

### Objetivo terapéutico

Facilitar las relaciones interpersonales en los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA mediante actividades grupales favoreciendo el desempeño ocupacional.

### Recursos

Pelotas

## **Marcos de referencia**

### **Modelo Persona-Ambiente-Ocupación**

*Los ambientes están cambiando continuamente, y a medida que cambian, cambia también el comportamiento necesario para lograr un objetivo.*

Se retoma esta premisa dado que las actividades terapéuticas en diferentes ambientes permiten que el trabajador constantemente cambie su comportamiento a medida que esto pase va promover la interacción con sus compañeros y su adaptabilidad al medio donde se desenvuelve, y de esta manera favorecer la ejecución de sus actividades dentro de su rol laboral.

### **Resultados esperados**

Dentro de los resultados esperados se pretende que los trabajadores de la empresa EMPOPAMPLONA puedan interactuar activamente con sus compañeros lo cual va promover la ejecución de actividades grupales y así mismo las relaciones interpersonales.

## Carrera Con Dos Piernas



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM)

### **Descripción de la actividad**

Cada grupo se forma con tres jugadores. El del medio se coloca en dirección opuesta a los otros dos y amarra su pierna izquierda a la izquierda de su compañero; y la derecha a la derecha del otro. Al dar la señal por el director del juego, todos los jugadores en grupos de 3, corren así amarrados la distancia que se ha fijado y regresan al sitio de donde salieron. Los que queden de último pagan penitencia, la penitencia será realizada por los mismos participantes de la actividad.

### **Objetivo terapéutico**

Promover las destrezas de comunicación y sociales mediante actividad lúdica, favoreciendo el desempeño ocupacional de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA.

### **Recursos**

Cuerdas /cinta

### **Marcos de referencia**

**Enfoque Psicosocial**

*La interacción con otros en grupos terapéuticos ofrece sentido de logro personal, crecimiento personal autoconocimiento y desarrollo de habilidades sociales.*

Se retoma esta premisa dado que por medio de las actividades grupales se va promover la interacción con los compañeros de trabajo y así mismo un logro personal lo cual va motivar al trabajador a realizar los deberes dentro que le exigen su rol laboral, de la misma manera promover en los trabajadores las destrezas de comunicación y sociales las cuales permiten una interacción con el medio y los compañeros que lo rodean.

### **Resultados esperados**

Por medio de esta actividad se espera que los trabajadores puedan promover sus habilidades de comunicación e interacción, de la igual forma lograr que se puedan realizar actividades grupales que permitan favorecer el desempeño ocupacional de los empleados de la empre de EMPOPAMPLONA.

## Trenes Ciegos



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgrc=Ni7kP4DkVT0GyM:](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgrc=Ni7kP4DkVT0GyM:)

### Descripción de la actividad

Los trenes están formados por jugadores en fila india, que se vendan bien los ojos y apoyan las manos en los hombros del que esta adelante. Solo el maquinista, que es el último de cada tren, no está vendado. Señala el sitio de la estación final presionando el hombro izquierdo o derecho del que tiene adelante con la mano y este transmite lo mismo a los demás. El juego es en silencio; si alguno habla el tren debe volver al sito de partida y comenzar de nuevo. Gana el tren que llegue primero.

### Objetivo terapéutico

Facilitar las relaciones interpersonales mediante actividad lúdico-cognitiva promoviendo la comunicación asertiva de los trabajadores del área administrativa de la empresa de EMPOPAMPLONA.

### Recursos

Vendas

### Marcos de referencia

#### Enfoque Psicosocial

*Los trabajos grupales pueden facilitar la comunicación y cohesión entre los miembros del grupo y ofrece un significado trabajo de los conflictos.*

Se retoma esta premisa debido a que por medio de las actividad lúdico-cognitivas se permitir una comunicación asertiva entre los compañeros de trabajo y así mismo una cohesión que permita entrelazar vínculos, cumplir con las exigencias laborales favoreciendo el desempeño ocupacional de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA.

### **Resultados esperados**

Lo que se espera de la actividad es que los trabajadores de la empresa del área administrativa puedan ejecutar la actividad planteada logrando adquirir confianza y cohesión con los compañeros, así mismo trabajar en equipos lo cual favorecerá el desempeño ocupacional de los trabajadores.

## Carrera entre compañeros.



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8O\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM:](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8O_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM:)

### Descripción de la actividad

Es una serie de carreras que se hacen con releve. UN corredor hace su parte cuando su compañero haya terminado. La combinación de eventos depende del tiempo, edades y sexo. En grupos mixtos se recomienda que haya pruebas especiales para cada categoría de participantes, se agrupan en equipos. Se sugiere juegos como: coser un botón o remiendo, beber un fresco, tiro al cesto de básquetbol, llevar un huevo en una cuchara, sacar un objeto de la harina con la boca, saltar o carreras de sacos, en este caso el terapeuta ocupacional en formación realizara la adaptación de las estaciones que se realizaran dentro de la carrera.

### Objetivo terapéutico

Promover las relaciones interpersonales mediante actividad lúdico-cognitivo favoreciendo la conducta social de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA

### Recursos

- Vendas
- Pelotas
- Cuerdas
- Harina

Espuma  
Rompe cabezas  
Hojas  
Lápiz

## **Marcos de referencia**

### **Enfoque Psicosocial**

*Los procesos grupales son en sí mismos un medio terapéutico dinámico y potente.*

Se retoma esta premisa dado que por medio de las actividades grupales el terapeuta ocupacional en formación busca que los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA realicen sus actividades laborales d en equipos logrando una interacción asertiva con el medio y los personas alrededor, de la misma manera favorecer su desempeño ocupacional y así lograr una adaptación a su rol laboral.

### **Resultados esperados**

Los resultados que se esperan en la actividad es la participación activa de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA, así mismo generar un espacio de libertad y tranquilidad, un trabajo en equipo, y así que cumplan los objetivos de la actividad planteada, de igual forma promover las relaciones interpersonales y lograr un mejor desempeño ocupacional.

## Conociendo a mis compañeros



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q\\_AUICjgB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q_AUICjgB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM)

### Descripción de la actividad

En este juego uno de los jugadores (jugador 1) toma el balón y lo arroja hacia arriba al mismo tiempo que dice el nombre de uno de los otros (jugador 2). Mientras el que fue nombrado (jugador 2) corre a tomar el balón, el resto arranca lo más lejos posible. Para que paren de correr, el jugador (jugador 2) nombrado debe tomar el balón y decir fuerte una característica que distinga al primero (jugador 1) que arrojó el balón hacia arriba. Cuando los jugadores que corrían escuchan esta característica deben pararse en el lugar que están para que el que tiene el balón (jugador 2) trate de golpearlos con él. El que sea golpeado con el balón pierde una vida y debe comenzar otra vez el juego. Si no golpea a nadie, el jugador nombrado pierde una vida y debe reanudar ella el juego. Se puede asignar un número de vidas a cada participante o eliminar a la primera vez que se es golpeado o que no se pudo tocar a nadie con el balón.

### Objetivo terapéutico

Promover las relaciones interpersonales mediante actividad de juego de roles facilitando las relaciones sociales en los trabajadores del área administrativa de la empresa de EMPOPAMPLONA.

**Recursos**

Balón

**Marcos de referencia****Enfoque psicosocial**

*La interacción con otros en grupos terapéuticos ofrece sentido de logro personal, crecimiento personal autoconocimiento y desarrollo de habilidades sociales.*

Se retoma esta premisa debido a que por medio de esta se puede ofrecer un crecimiento y autoconocimiento a cada uno de los participantes de esta actividad, así mismo se van a promover habilidades sociales que le permitan una interacción de participación y acción al momento de ejecutar la actividad terapéutica, así mismo le dará un logro personal los participantes y el reconocimiento de su grupo de trabajo lo cual va a favorecer las destrezas de comunicación y sociales.

**Resultados esperados**

Favorecer el conocimiento entre los compañeros de trabajo, y así mismo lograr una participación activa de cada una de las áreas de la empresa, así mismo una comunicación asertiva con sus compañeros de equipo.

## La telaraña (madeja de lana)



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHOqtBK8O\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHOqtBK8O_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgre=Ni7kP4DkVT0GyM)

### Descripción de la actividad

El que tiene la madeja de lana comienza diciendo su nombre, profesión, hobbies, etc, cuando termina lanza la madeja de lana a cualquier otro participante sosteniendo la punta de ésta, el que recoge la madeja dice también su nombre, aficiones, etc., y del mismo modo, sosteniendo la lana, lanza el ovillo a otro participante, así hasta que todos han dicho su nombre y demás. Para retomar el ovillo, se irá diciendo el nombre y todo lo que ha dicho la persona que anteriormente te ha lanzado la madeja, y se le lanzará ahora a él, así hasta que el ovillo queda recogido

### Objetivo terapéutico

Favorecer la comunicación entre los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA del área administrativa por medio de actividad lúdica promoviendo las relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo.

### Recursos

Lana

### Marcos de referencia

#### Modelo persona-ambiente-ocupación. (law y colls 1996)

*Los ambientes pueden tener afectos habilitantes o limitadores sobre el desempeño ocupacional.*

Se retoma esta premisa dado que por medio del cambio de ambiente permitirá a los trabajadores interactuar con más confianza y cohesión lo cual va favorecer el reconocimiento de sus habilidades y capacidades y así mismo promover la ejecución de sus tareas en equipo, de la misma manera el ambiente terapéutico saludable le permite al trabajador cumplir con los objetivos de la actividad y así un reconocimiento de cuáles son los intereses y capacidades de sus compañeros de equipo.

### **Resultados esperados**

Los resultados esperados son que los trabajadores obtengan un mayor conocimiento acerca de las habilidades y destrezas de sus compañeras lo cual les permitirá tener una identificación de estos y así mismo promover los trabajos grupales por ares favoreciendo así el desempeño ocupacional de estos.

## Las Cuatro Esquinas



[https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q\\_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgrc=Ni7kP4DkVT0GvM](https://www.google.com.co/search?q=relaciones+sociales&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjM9PSWxsDbAhWNrFkKHQqtBK8Q_AUICigB&biw=1366&bih=588#imgrc=Ni7kP4DkVT0GvM)

### Descripción de la actividad

Se forman dos equipos y se colocan cuatro pañoletas en las puntas de un cuadrado de lado +- 15 m... El equipo A se coloca en una fila perpendicular a uno de los lados del cuadrado, fuera de él y el equipo B se esparce por todo el cuadrado y sus alrededores. El balón lo tiene el primero de la fila del equipo B. DESARROLLO: El juego comienza cuando el jugador del equipo B arroja el balón lo más lejos posible y corre a buscar las cuatro pañoletas. El equipo A debe tomar el balón y dándose pases, sin caminar con él en las manos, deben tratar de golpear al jugador del equipo B antes de que pueda retomar las cuatro pañoletas. Luego de que pasen todos los jugadores de equipo B, se cambian los papeles y el equipo A forma la fila. Gana el equipo que en total alcance a retomar el mayor número de pañoletas.

### Objetivo terapéutico

Favorecer el trabajo en equipo por medio de actividades lúdicas promoviendo la ejecución de las tareas laborales.

### Recursos

Pañoletas

Balón

**Marcos de referencia****Enfoque Psicosocial**

*La habilidad del individuo para establecer y mantener relaciones interpersonales y para funcionar como miembro de un grupo.*

Se retoma esta premisa dado que por medio de las actividades grupales se va lograr que los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA puedan relacionarse con sus grupos de trabajo y así facilitar la ejecución de actividades dentro de su rol laboral, de la misma manera se van a promover las habilidades sociales las cuales van a fortalecer la cohesión y confianza con sus compañeros de trabajo.

**Resultados esperados**

Se espera la interacción activa de los trabajadores de la empresa de EMPOPAMPLONA con sus compañeros de equipo, identificar habilidades sociales, y crear confianza y cohesión entre los compañeros de trabajo.

## **Capítulo VI**

### **Producto Final**

Como producto final del proyecto investigativo se hará entrega de un artículo científico a la universidad de Pamplona y al programa de terapia ocupacional con los parámetros establecidos en la revista de la facultad de medicina de la Universidad Nacional de Colombia el cual contiene título de investigación, autor, resumen, abstract, palabras clave, introducción, marco teórico, diseño metodológico, discusión de resultados, conclusiones, y bibliografía. Apéndice D.

A nivel de la empresa EMPOPAMPLONA el protocolo de vigilancia va dirigido a los trabajadores que componen el área administrativa de la empresa, el cual está encaminado hacia nuevas estrategias que buscan promover la comunicación asertiva y de esta forma facilitar las relaciones sociales entre los compañeros de trabajo, favoreciendo el desempeño ocupacional en cada uno de los puestos de trabajo. Por ello, desde Terapia Ocupacional se implementará dicho protocolo con el fin de reforzar las estrategias de afrontamiento e interviniendo las condiciones de trabajo que sean factores de riesgo para los trabajadores, puesto que ellos permanecen la mayor parte de su tiempo en la empresa y por ende deben compartir con sus compañeros, siendo de gran importancia el fortalecimiento de las destrezas de comunicación a través de las estrategias innovadoras dentro de la empresa. Apéndice E.

## Conclusiones

Se identificó la influencia de las destrezas de comunicación y sociales en los trabajadores de la empresa apuntando así a los aspectos relevantes como fueron la comunicación asertiva entre los jefes de cada área y trabajadores, trabajo en equipo, disfrute del trabajo, relaciones con personas externas a su trabajo, tiempos de descanso dentro de su rol laboral, que hacen parte de la interacción social que debe existir en los trabajadores y su círculo social.

Se realizó la caracterización de la población por medio de la ficha sociodemográfica donde se pudo evidenciar que el sexo predominante en la empresa es el género masculino con 37 trabajadores con un porcentaje de 53% y un total de 24 mujeres con porcentaje de 47%, entre las edades más relevantes encontramos de 41-50 a 16 trabajadores con un porcentaje de 26%, de 31-40 un total de 13 trabajadores con un porcentaje de 21% así mismo edades de 51-60 a 11 trabajadores con un porcentaje de 21%, en cuanto al nivel educativo de los empleados 6 de los trabajadores presentan un nivel educativo hasta primaria con un porcentaje de 10%, 19 tienen un técnico con un porcentaje de 31% de la población, 12 empleados solo realizaron la secundaria con un porcentaje de 19% , 9 son tecnólogos con un porcentaje de 15%, 9 son universitarios con porcentaje igual de 15% y solo 6 trabajadores poseen posgrado con un porcentaje de 10%.

Se encontró la aplicación del instrumento WEIS fue realizado a 61 empleados que se encuentran trabajando activamente dentro del área administrativa, en cuanto a análisis de las respuestas brindadas por los empleados se puede evidenciar que el 50 trabajadores disfrutaban de su trabajo con un porcentaje de 76,9%, sin embargo este porcentaje a nivel de las observaciones refieren que no presentan una comunicación asertiva con sus compañeros de trabajo y sus jefes a cargo, el disfrute que refieren es el de ejecutar las tareas que implica cada uno de sus roles, a nivel de la pregunta ¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño? Un total de 34 empleados no le afecta o que piensan las personas externas a la empresa en cuanto a las actividades que realiza, sin embargo un total de 31 trabajadores con un

porcentaje de 47,7% si le afecta lo que sus familiares y las personas externas a la empresa piensan sobre la actividad que está ejecutando, por lo tanto el empleado no realiza un disfrute completo al momento de realizar sus tareas, a nivel de los recesos que toma el empleado dentro de su jornada laboral se puede evidenciar que el 70,8% nunca toma un tiempo de receso lo cual limita la ejecución de sus actividades y la comunicación asertiva con sus compañeros de trabajo, a nivel de la interacción que presentan los empleados con cada uno de los jefes de área se puede evidenciar que el 40,0% de los trabajadores no realizan una interacción asertiva con sus supervisores, donde no se puede evidenciar las habilidades y capacidades de los empleados limitando de esta manera su participación dentro de una conversación disminuyendo la ejecución de las destrezas de comunicación y social, a nivel del 60,0% de los trabajadores restantes se puede evidenciar retroalimentación con sus jefes de áreas, sin embargo a nivel de comunicación e interacción no existe el inicio de una conversación a parte de las actividades que realizan dentro de la empresa lo que demuestra que no existe relaciones interpersonales, en cuanto al contacto que presentan los trabajadores con personas externas a su rol laboral se puede evidenciar que el 49,2% de los empleados no interactúa con el personal que asiste a la empresa a realizar sugerencias y quejas, lo cual no permite una interacción asertiva con el personal externo limitando las relaciones interpersonales.

En la aplicación del plan de acción se realizaron para promover las destrezas de comunicación y social dentro de la empresa, actividades lúdicas, expresivo proyectivas, integración grupal, donde se permitió la interacción, las relaciones interpersonales y el reconocimiento de las habilidades, destrezas y roles que ejecutan en su puesto de trabajo, entorno laboral que conllevara a mejorar las destrezas y a generar satisfacción laboral de cada uno de los trabajadores propiciando así entornos saludables de trabajo. Participaron 68 trabajadores del área administrativa de la empresa de EMPOPAMPLONA en todos los procesos de intervención.

Se determinó la influencia de las destrezas de comunicación (verbal, no verbal) y social en el desempeño ocupacional de los trabajadores de la empresa de servicios públicos en un porcentaje de 0.928% en la correlación entre ¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor? Y ¿se encuentra

satisfecho con la interacción con sus compañeros?, lo cual genera o propicia otra investigación desde terapia ocupacional y seguridad y salud en el trabajo en lo referente liderazgo, relación con jefes o subalternos, satisfacción personal y laboral, los cuales propicien un desempeño ocupacional óptimo que lleve a niveles altos de eficacia, eficiencia y productividad.

## **Recomendaciones**

### **Empresa EMPOPAMPLONA**

Orientar a los trabajadores de acuerdo a las necesidades encontradas en el área administrativa, para que realicen procesos de integración grupal con el propósito de promover las relaciones sociales, facilitando la participación efectiva en los contextos y así mismo optimizar el desempeño ocupacional.

Garantizar los recursos necesarios para dar continuidad a investigaciones como estas en el área de psicosocial e industria.

Ampliar la intervención desde Terapia Ocupacional en el area trabajo a las diferentes áreas que se encuentras limitadas dentro de la empresa, logrando mayor impacto en la población.

Motivar a los jefes de área para que estos se comprometa en el proceso, e identifiquen las capacidades y habilidades de los empleados de cada área.

### **A los trabajadores**

Continuar con el proceso que se ha iniciado en la institución, participando en cada una de las intervenciones planeadas desde el programa de terapia ocupacional y plan de intervenciones brindada a la institución.

Fortalecer cada una de las habilidades presentes en cada uno de los empleados, mediante la participación en diferentes actividades ocupacionales ya sea dentro de su rol laboral o por el contexto extra laboral.

Propiciar espacios de tiempo, ocio y tiempo libre que generen las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva en los trabajadores.

### **Programa de Terapia Ocupacional**

Abrir nuevos espacios que permita la ejecución de proyectos hacia el área psicosocial dentro de las empresas (industria) con una mirada de seguridad y salud en el trabajo.

Promover en los estudiantes el espíritu investigativo, logrando un empoderamiento y acercamiento hacia áreas de nuestro quehacer que no han sido exploradas.

Proveer a los estudiantes experiencias significativas que permitan tener una visión amplia acerca de nuestro compromiso como profesionales hacia la comunidad en general, en este caso el área psicosocial dentro de empresas.

### Referentes bibliográficos

- Arias, G. F. (2012). *Introducción a la investigación* (6 ed.). España: Episteme .
- Blessedell, C. E., Cohn, S. E., & Schell, B. B. (2016). *Willard y Spakman Terapia Ocupacional* (11 ed.). Buenos Aires, Argentina : Panamericana.
- Castaño, G. P., Henao, H. L., & Martínez, S. D. (2016). *Forma de comunicación y relaciones interpersonales en el desempeño del rol docente un estudio de percepción*. Especialización en Psicología de la Organización del trabajo , Universidad de San Buenaventura , Antioquia , Medellin . Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion\\_Relaciones\\_Interpersonales\\_Henao\\_2016.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion_Relaciones_Interpersonales_Henao_2016.pdf)
- Castillo, A. J., & Varón, C. V. (2017). Desempeño Ocupacional Reallizante: una mirada a su trayectoria, aportes a su fundamentación teórica. *Ocupación Humana*, 17(1), 7-24. Recuperado el 20 de Noviembre de 2017, de <https://www.revistaocupacionhumana.org/index.php/roh/article/view/153>
- Cuello, B. (17 de Julio de 2014). ¿Qué es liderazgo? *Hawkers*, 2, 1. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de <http://adm01.mforos.com/2120768/11363163-que-es-el-liderazgo/>
- EcuRed. (2017). Organización. *EcuRed*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2017, de <https://www.ecured.cu/organizacion>
- Fischer, A. (2006). *Overview of performance skills and client factors*. Filadelfia : Mosby Elsevier .

- Forsyth, K., Salamy, M., Simon, S., & Kielhofner, G. (1998). *Evaluación de las habilidades de comunicación e interacción (ACIS)* (4 ed.). Chicago.
- García, C. D., Bolívar, L. C., & Ortíz, P. L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Electrónica Psyconex*, 8(12). Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/.../20784207>
- Hernández, S. R., & Fernández, C. C. (2011). *Metodología de la investigación* (Vol. 2). México: Mc Graw Hill.
- Kielhofner, G. (2006). *Modelo de la Ocupación Humana* (3 ed.). Buenos Aires , Argentina : Panamericana.
- Kirsty Forsyth, M. (1998). *EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES DE COMUNICACION E INTERACCION ACIS* . CHICAGO: University of Illinois chicago .
- Ministerio de Protección Social. (2010). *Bateria de riesgo psicosocial*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2017, de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Ministerio de Protección Social . (2007 ). Obtenido de [http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I\\_encuesta\\_nacional\\_colombia2.pdf](http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf)
- Mosey. (1996). Participación social. En r. m. rios, *marco de trabajo para la práctica de terapia ocupacional dominio y proces* (pág. 340). puerto rico.
- Padin, M. R., & Rios, R. A. (2010). *Marco de Trabajo para la Práctica de Terapia Ocupacional* (2 ed.). Puerto Rico: Revista TOG. Obtenido de <http://www.noticias.uai.edu.ar/facultades/psicolog%C3%ADa-y-relaciones->

humanas/marco-de-trabajo-para-la-practica-de-terapia-ocupacional-dominio-y-proceso-2da-edici3n-traducci3n-2010/

Parada, J. R. (Octubre - Diciembre de 2011). Aspectos económicos de empresas sin fines de lucro, caridad y donación. *Universidad EAFIT*(124), 1,2.

Romero, F. J., & Erika, U. U. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Dialnet*, 4(7), 66-79. Recuperado el 18 de Noviembre de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>

Salcedo, N. S., & Lozano, A. Y. (2015). *Análisis de los factores determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de LITWIN y STINGER en dos sucursales en DAVIVIENDA en Cartagena durante el 2014*. Pregrado , Universidad de Cartagena, Cartagena. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3314/1/1.%20Tesis%20clima%20org%20Litwin-Stinger%20%281%29.pdf>

Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica* (4 ed.). (Noriega, Ed.) México: Limusa.

Thompson, I. (Octubre de 2008). Definición de comunicación. *Promonegocios.net*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>

Trujillo, A. (2008). *Desempeño ocupacional*.

## **Apéndices**

Apéndices A. Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA INVESTIGACIONES CON MENORES DE EDAD Y/O PERSONAS CON CONDICIONES ESPECIALES**

Investigador principal: \_\_\_\_\_

Título proyecto: \_\_\_\_\_

Entidad: \_\_\_\_\_

**INFORMACION DEL PARTICIPANTE**

Nombre: \_\_\_\_\_ Documento de identificación: \_\_\_\_\_

1. Se ha entregado información amplia y suficiente sobre el estudio a realizar y una copia del consentimiento informado, fechado y firmado. Así mismo, se han explicado las características y el objetivo del estudio y los posibles beneficios y riesgos del mismo.
2. Se ha dado el tiempo y oportunidad para realizar preguntas al respecto. Todas las preguntas fueron respondidas a entera satisfacción.
3. Se mantendrá la confidencialidad de los datos del participante.
4. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y libre de retirar al participante del estudio en cualquier momento del mismo.

Acepta dar el consentimiento para la participación de su representado(a) en el estudio en mención?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_.

Firma del representante legal del menor o personas en condiciones especiales:

\_\_\_\_\_

C.C. N°

Yo \_\_\_\_\_, como investigador principal, hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio en mención, así como sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba. El representante legal otorga su consentimiento por medio de su firma.

Firma del Investigador: \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_



Apéndices C. Lista De Chequeo

**Objetivo:** Evaluar a la población estudio por medio de instrumento WEIS para establecer un plan de acción que brinde información para la identificación de las destrezas de comunicación –sociales y desempeño ocupacional.

Nombres: _____	Número de identificación: _____
----------------	---------------------------------

A continuación se relacionan una serie de preguntas, de las cuales debes marcar con una (X) una de ellas de acuerdo a su criterio de evaluación, de la siguiente manera:

Siempre = 3, Algunas veces = 2, Nunca = 1

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	1	2	3	OBSERVACIONES
<b>Demandas del tiempo</b>					
1	¿Sientes que la cantidad de tiempo disponible es suficiente para realizar tus responsabilidades laborales?				
2	¿Existen momentos en que tienes demasiado o muy poco por hacer en su puesto de trabajo?				
<b>Demandas de las tareas</b>					
3	¿Existen partes de su trabajo que lo desafían demasiado o muy poco?				
4	¿Hay alguna parte de su trabajo que le demanda más allá de su capacidad o preparación?				
5	¿Hay algunas partes de su trabajo que a usted le gustaría cambiar?				
<b>Atracción por las Tareas Laborales</b>					
6	¿Disfruta usted de su trabajo?				
7	¿Se siente orgullo en relación a su trabajo?				
8	¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño?				
<b>Horario de Trabajo</b>					
9	¿Cuenta con tiempo suficiente para almorzar?				
10	¿Durante su jornada laboral toma usted un receso?				
11	¿Considera que sus recesos son suficientes?				
12	¿Tiene cambios en su horario de trabajo?				
13	¿Está usted autorizado para variar su horario de trabajo?				
14	¿Cuenta con tiempo de vacaciones o de licencia médica?				
15	¿Puede obtener permiso por razones personales?				
16	¿Usted piensa que su horario de trabajo afecta sus otras actividades y responsabilidades fuera del trabajo?				

17	¿Su horario de trabajo afecta su traslado hacia y desde el trabajo?				
<b>Interacción entre los Compañeros de Trabajo</b>					
18	¿Para realizar sus actividades laborales trabaja principalmente solo con un miembro de un equipo?				
19	¿Están definidas las responsabilidades del trabajo en equipo?				
20	¿Existen ocasiones o situaciones en las que debe interactuar con otros?				
21	¿Se ve afectado su trabajo al interactuar con otras personas?				
	Pertenencia a un Grupo de Trabajo				
22	¿Te relacionas con tus compañeros de trabajo fuera de lo que se requiere para el trabajo?				
23	¿Se encuentra satisfecho con la interacción con sus compañeros?				
<b>Interacción con el Supervisor</b>					
24	¿Interactúa a menudo con su supervisor?				
25	¿Su supervisor otorga feedback y apoyo durante la realización de sus actividades laborales?				
26	¿Su supervisor responde a sus necesidades o sugerencias?				
27	¿Le satisface la supervisión otorgada o que le gustaría que cambiara?				
	Estándares del rol laboral				
28	¿El clima laboral / estándares de su puesto de trabajo es competitivo o relajado?				
29	¿El clima de trabajo tiene influencia en el hecho de trabajar en la empresa?				
30	¿Te afecta cuando las personas no logran cumplir con las expectativas?				
<b>Estilo del Rol Laboral</b>					
31	¿Le es permitido tomar decisiones o hacer sugerencias que influyen el cómo se realiza un trabajo?				
32	¿Le afecta en su funcionamiento, satisfacción o bienestar tomar decisiones o hacer sugerencias que influyen el cómo se realiza un trabajo?				
	Interacción con otros				
33	¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?				
34	¿Afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?				
<b>Gratificaciones</b>					

35	¿Su trabajo es un lugar seguro para trabajar?				
36	¿Puede usted ascender?				
37	¿Las gratificaciones entregadas le ganas de continuar en el lugar de trabajo actual?				
<b>Clima Emocional del Ambiente</b>					
38	¿En la atmósfera social en su lugar de trabajo las personas están generalmente contentas, son amistosas, se llevan bien, se sienten a gusto en el trabajo?				
39	¿La atmósfera social afecta su estado de ánimo o funcionamiento laboral?				

## Apéndices D. Artículo

**INFLUENCIA DE LAS DESTREZAS DE COMUNICACIÓN Y SOCIAL EN EL  
DESEMPEÑO OCUPACIONAL.**

William José Arrieta Martínez (terapeuta ocupacional en formación Universidad de Pamplona, cincel01@hotmail.com)

Sandra Milena Rubiano (terapeuta ocupacional, Universidad de pamplona, Especialista en gerencia de la Salud Ocupacional, docente hora cátedra, tosandrarubiano20@gmail.com)

Magda Milena Contreras (terapeuta ocupacional, doctora en educación, especialista en salud ocupacional, docente asistente Universidad de pamplona, jamanasa09@gmail.com)

**Resumen**

La Terapia Ocupacional está guiada a la ocupación humana lo que permite identificar la ocupación como esa actividad que el ser humano realiza diariamente y rige el comportamiento de este, en este sentido se nos hace preciso decir que las destrezas de comunicación y sociales son más que una necesidad emplearlas. El objetivo de la investigación es determinar la influencia de las destrezas de comunicación y sociales en el desempeño ocupacional de los trabajadores de la empresa por medio del instrumento de evaluación en este caso (WEIS), Lo cual me va permitir potencializar las habilidades de comunicación e interacción en los diferentes contextos en los que se desenvuelven los empleados, esta investigación es de tipo cuantitativo debido a que se recolecta y analiza datos para contestar preguntas de investigación (destrezas de comunicación e interacción en el desempeño ocupacional) y probar hipótesis establecidas previamente, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística descriptiva para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, de tipo descriptiva debido a que se va a describir cuales son las limitaciones que presentan los trabajadores del área administrativa cuando no tienen la capacidad de relacionarse e interactuar con sus compañeros dentro de su rol laboral. La población con la que se realizó la investigación es de 300 personas las cuales son trabajadores que hacen parte de la empresa y se encuentran ejecutando actividades activamente, Para la investigación la muestra fue no probabilística de 61 trabajadores de género femenino y masculino, luego de la aplicación del instrumento se pudo evidenciar que los trabajadores de la empresa de servicios públicos presentan dificultades en la relación con sus jefes (supervisores) al momento de iniciar una conversación, contactarse y finalizar esta misma en un 70%, por lo tanto no hay un disfrute de la ejecución de sus tareas lo cual no le permite relacionarse activamente con sus compañeros de área.

**Palabras Claves** Relaciones, empresa, comunicación.

**Abstract**

The Occupational Therapy is guided to the human occupation what allows to identify the occupation as that activity that the human being carries out daily and governs the behavior

of this, in this sense it is necessary to say that the communication and social skills are more than a need to use them. The objective of the research is to determine the influence of communication and social skills on the occupational performance of company workers through the evaluation tool in this case (WEIS). This will allow me to potentiate communication and interaction skills In the different contexts in which the employees work, this research is of quantitative type because data is collected and analyzed to answer research questions (communication skills and interaction in occupational performance) and test previously established hypotheses, relies on the numerical measurement, the counting and frequently the use of statistics to establish accurately patterns of behavior in a population, of a descriptive type due to describe the limitations that the workers of the administrative area have when they do not have the capacity to relate and interact with your c companions within their work role. The population with which the research was carried out is of 300 people, who are workers who are part of the company and are actively carrying out activities. For the investigation, the sample was not probabilistic of 61 workers of female and male gender. present that one of the most interesting characteristics is that the sample belongs to the company, after the application of the instrument it was possible to show that the workers of the public services company present difficulties in the relationship with their bosses (supervisors) at the moment of starting a conversation, contact and finalize this, therefore there is no enjoyment of the execution of their tasks which does not allow you to actively interact with your area mate

**Keywords:** relationships, communication, company

### **Introducción**

Los seres humanos vivimos en sociedad, la cual está formada por grupos de individuos donde cada uno de nosotros es parte primordial del contexto social de ellos, al mismo tiempo a lo largo de las etapas de nuestra vida. Aunque somos individuos que necesitamos relacionarnos adecuadamente para que los integrantes de la familia, el trabajo y los amigos de los que formamos parte, nos acepten. Por ello, los Terapeutas Ocupacionales debemos tener en cuenta que las destrezas de comunicación y social son las que nos permiten relacionarnos de manera efectiva con los demás, dentro de cada uno de nuestros grupos, y en cualquier contexto de nuestra vida cotidiana y de esta forma propiciar un desempeño ocupacional acorde a las necesidades del entorno en el cual se desenvuelve el individuo.

Según (Fischer, 2006) en el marco de trabajo para la práctica de Terapia Ocupacional “las destrezas de comunicación y sociales son acciones o comportamientos que utiliza un cliente para comunicarse e interactuar con otros en un ambiente interactivo”, teniendo en cuenta lo anterior para complementar la teoría, una de las necesidades básicas del ser humano es estar en contacto con los demás y su entorno, por lo cual, se hace necesario establecer conductas sociales adecuadas que influyan de manera óptima en el desempeño ocupacional y en el rol laboral de los trabajadores haciendo de este un trabajo digno y saludable para ejecutar de manera apropiada las demandas de la actividad.

En cuanto (Forsyth, 1998) afirma que “Los Terapeutas Ocupacionales se preocupan de cómo las habilidades de comunicación e interacción son usadas

para llevar a cabo alguna tarea. Así, como las personas usan habilidades motoras para desarrollar muchas tareas, ellas también emplean habilidades para comunicarse efectivamente e interactuar con otros al completar una forma ocupacional” Por lo mencionado anteriormente desde Terapia Ocupacional es importante conocer como estas habilidades de comunicación y social hacen parte del funcionamiento ocupacional de dicha población, estas destrezas funcionan como un facilitador que brindan a los trabajadores un equilibrio en el contexto laboral en el cual se desenvuelven.

La comunicación requiere de un significado, una información y la relación entre una o más personas generando un fortalecimiento tanto intrínseco como extrínseco en su rol laboral; al existir una afectación que altere la ejecución de destrezas de comunicación y sociales, el desempeño ocupacional de los trabajadores se verá afectado evidenciando desorientación en las actividades que se realizan a diario en su puesto laboral, desconfianza y una marcada desmotivación lo que hará que la productividad de la empresa y del trabajador disminuya, haciéndolo improductivo lo que provoca una deserción laboral.

Según, (Trujillo, 2008) citado por (Castillo & Varón, 2017) “el desempeño ocupacional es el actuar de las personas en ambientes específicos, proceso durante el cual la persona se motiva, inicia y completa distintas ocupaciones, interviniendo capacidades personales, exigencias ocupacionales y demandas ambientales”; el ser de la Terapia Ocupacional es utilizar la ocupación como medio para solucionar problemas inmersos en una población aumentando la

productividad, socialización, la autonomía y la realización personal de un individuo o grupo en los contextos donde se desenvuelve diariamente, el desempeño ocupacional es una necesidad que posee todo ser humano para interactuar y desempeñarse en un entorno, brindando un aporte significativo y haciendo de esta una prioridad para así mejorar de alguna manera los roles en los cuales se desenvuelve diariamente.

Cuando hablamos del desempeño ocupacional se define como la ejecución de diferentes actividades como son las AVD, actividades de ocio tiempo libre/ esparcimiento y actividades productivas, las cuales deben ser ejecutadas de manera óptima logrando ver a la persona como un ser funcional en los diferentes contextos en lo que se desenvuelve diariamente; por lo anterior, el Terapeuta Ocupacional debe proporcionar al individuo experiencias significativas que lo hagan sentir productivo mirándolo como un ser holístico, relacionado directamente con los entornos físico, social, familiar, laboral y espiritual.

Esta investigación se realiza con el fin de indagar cómo las destrezas de comunicación y sociales permiten que el desempeño ocupacional de los trabajadores sea el adecuado al momento de ejecutar sus funciones laborales. Además, busca cumplir con los objetivos planteados en este proyecto logrando dar respuesta a la pregunta problema “Cómo influyen las destrezas de comunicación y social en el desempeño ocupacional de los trabajadores de una empresa de servicios públicos de un municipio del departamento de Norte de Santander”. La investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, el cual nos va a permitir medir la influencia de las destrezas de comunicación y social en el desempeño

ocupacional, debido a esto surge la exigencia de investigar las necesidades que se presentan a nivel de las destrezas de comunicación y social, como estas pueden afectar de manera directa el desempeño ocupacional de los trabajadores de la empresa. Igualmente, investigar como interfieren significativamente en la motivación de este, además si estas destrezas se encuentran intactas va a permitir al sujeto construir una interacción satisfactoria con sus compañeros dentro de su rol laboral, logrando una mayor productividad dentro de la empresa y enfrentando así los desafíos que su medio le exige, consiguiendo una actitud adecuada orientada a la integración optima al entorno laboral, creando vínculos apropiados con sus compañeros y superiores que fortalecen factores como el compañerismo, servicio, trabajo en equipo lo que hace que se sientan a gusto en su contexto laboral manifestándolo en su actitud y aptitud hacia los demás, generando un rendimiento óptimo en el rol que desempeña.

## **Marco Teorico**

### **Participación social.**

Según (Mosey, 1996) La participación social son patrones de comportamiento organizados que son característicos y esperados de un individuo o de una posición determinada dentro de un sistema social citado por (Padin & Rios, 2010) por lo anterior es necesario que una persona o grupo de personas posea habilidades, creencias, valores y actitudes para desenvolverse satisfactoriamente dentro de un contexto participando activamente dentro de la comunidad, esta participación social ayuda a que dicha población adquiera

habilidades tales como, la integración grupal lo cual permite que el individuo pueda relacionarse con sus pares de la mejor manera teniendo en cuenta aquellas habilidades y actitudes internas que le proporcionan seguridad al interactuar con sus compañeros siguiendo la misma línea ” El termino ocupación se usa para abarcar todas las acciones que las personas quienes, necesitan o tienen que hacer, sean físicas, mentales, sociales, sexuales, políticas, espirituales e incluyen el sueño y el reposo” (Blessedell, Cohn, & Schell, 2016) por lo mencionado anteriormente toda persona siempre está inmersa en algún tipo de actividad la cual le genera placer o satisfacción realizar, en todo momento el ser humano se encuentra realizando una ocupación por ese motivo la terapia ocupacional guía todas sus intervenciones basadas en la ocupación humana mirando al ser como un todo “holístico”.

En 1910 la Terapia Ocupacional fue definida como la ciencia para la curación mediante la ocupación y aun cuando desde entonces se propusieron muchas definiciones para explicar y reflejar el conocimiento consciente de la Terapia Ocupacional sigue siendo el mejor recordatorio de lo que es el Terapeuta Ocupacional, es decir, un experto en la influencia de la ocupación sobre la salud. En el paradigma de la ocupación los conceptos teóricos básicos los determinan la influencia de la ocupación en el estado de salud de cada persona; la alternancia y el equilibrio entre modos de existir, pensar y actuar en el diario vivir; el vínculo mente-cuerpo y la posibilidad de utilizar la ocupación para regenerar la función perdida.

### **Comunicación.**

Es un medio de conexión o de unión que tienen las personas para

transmitir o intercambiar mensajes. Cada vez que se establece comunicación con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, entre otros, lo que se hace es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado (Thompson, 2008).

La comunicación es un acto propio de la actividad psíquica, que deriva del pensamiento, el lenguaje y del desarrollo de las capacidades psicosociales de relación. Los siguientes elementos de la comunicación: Emisor, Canal, Contexto, Código, Referente, Mensaje y Receptor; se ven condicionados por la personalidad del emisor y el receptor y el contexto cultural en el que se produce dicha comunicación.

### **Habilidades de comunicación e interacción.**

Las habilidades de comunicación e interacción son acciones dirigidas a otros y/o objetos o procesos en los cuales uno mismo y los otros tienen intereses comunes. Como, por ejemplo, uno puede señalar a otro para indicar que es a ella o a él a quién uno está dirigiendo una petición para ayudar a llevar materiales a un área de trabajo. Comúnmente, uno puede apuntar a una caja para indicar que es un objeto que contiene el suplemento necesario. En ambos casos la habilidad de comunicación / interacción fue dirigida a ambos, una forma ocupacional (por ejemplo, el trabajo a ser realizado) y una dimensión social (participar para ayudar a otro y proveer la información necesaria para permitir al otro colaborar). Los Terapeutas Ocupacionales se preocupan de cómo las habilidades de comunicación e interacción son usadas para llevar a cabo alguna tarea. Así, como las personas usan habilidades motoras para desarrollar muchas tareas, ellas también emplean habilidades para comunicarse

efectivamente e interactuar con otros al completar una forma ocupacional. Estas habilidades de comunicación e interacción son una parte importante de la competencia ocupacional que es impulsada por la naturaleza social de la mayor parte de nuestro comportamiento ocupacional (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

### **Liderazgo.**

El liderazgo es el arte de influenciar, comandar y conducir a personas. Una actitud de liderazgo puede surgir cuando se trabaja con un equipo de personas, atrayendo seguidores, influenciando positivamente las actitudes y los comportamientos de estos, e incentivándolos para trabajar por un objetivo común. Etimológicamente, su raíz está en el vocablo inglés leader, que significa 'líder', y se compone con el sufijo "-azgo", que indica condición o estado.

El liderazgo es lo que caracteriza a un líder. Un líder, por su parte, es una persona que dirige o funda, crea o junta un grupo, gestiona, toma la iniciativa, promueve, motiva, convoca, incentiva y evalúa a un grupo, ya sea en el contexto empresarial, militar, industrial, político, educativo, etc., aunque básicamente puede aparecer en cualquier contexto de interacción social. (Cuello, 2014).

### **Relaciones interpersonales.**

Relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Son las interrelaciones que se establecen con el fin de complementar información que permita estrechar

vínculos amistosos en el trabajo, entre otros aspectos. Establecer las características de las relaciones interpersonales, se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: Honestidad y sinceridad, Respeto y afirmación, Compasión, Compresión y sabiduría, Habilidades interpersonales y Destrezas (Castaño, Henao, & Martínez, 2016).

Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos si no como un fin en si mismo (monjas 1999). Por tanto, la primera conclusión a la que podemos llegar es que la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

### **Grupos Sociales.**

Los grupos sociales proporcionan y presionan el comportamiento ocupacional de dos maneras. Primero, ellos proveen y presionan los roles ocupacionales a los individuos dentro de éstos. En segundo lugar, ellos crean el contexto para el comportamiento o un espacio social en el cual estos roles son llevados al ambiente grupal, normas y clima. Ellos de este modo permiten y recetan los tipos de comportamiento ocupacional que los miembros pueden y deben realizar. Para entender cómo los grupos influyen el comportamiento ocupacional, es primero importante reconocer que “los grupos son reales y tienen importantes influencias que no pueden ser comprendidas completamente en términos de los miembros individuales” (Knowles, 1982; p. 19) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998). Estas influencias son la función de dinámicas grupales, las cuales emergen de los grupos como una

totalidad. Porque un grupo tiene una propiedad dinámica propia, ellos pueden ser concebidos como creando un espacio social, dentro del cual los miembros actúan (Knowles, 1982) citado por (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998). El espacio social del grupo, tiene límites, un clima una estructura identificable y otras características, las cuales demandan y proporcionan oportunidades para el comportamiento ocupacional.

### **Desempeño laboral del trabajador.**

Según Chiavenato citado por (Romero & Erika, 2009) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Al respecto, Ghiselli, (1998) citado por (Romero & Erika, 2009) señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

### **Desempeño Ocupacional**

Subyacente a todos estos elementos simbólicos está el cuerpo humano. Producir comunicación e interacción que usemos nuestros cuerpos, en particular nuestro sistema respiratorio y músculo-esquelético. Y de todas maneras los procesos cognitivos, emocionales y perceptivos que sostienen las habilidades de comunicación e interacción hacen uso del sistema

nervioso, órganos táctiles, visuales y de audición. En personas que se comunican e interactúan hacen uso de sus procesos mentales mientras que físicamente producen sonidos y movimientos que constituyen el lenguaje y la presentación de ellos mismos a otros. La producción del lenguaje para enviar información y la presentación física de uno mismo son fundamentales para las relaciones humanas. Finalmente, de acuerdo con los principios del sistema, nosotros reconocemos que el sistema humano provee algunos de los componentes necesarios para producir el comportamiento (Forsyth, Salamy, Simon, & Kielhofner, 1998).

### **Empresa.**

Una empresa es una organización con fines de lucro que otorga un servicio o bien a la sociedad. Desde el punto de vista de la economía, una empresa es la encargada de satisfacer las demandas del mercado. Para lograr sus objetivos esta coordina el capital, el trabajo y hace uso de materiales pasivos tales como tecnología, materias primas, entre otros (Parada, 2011)

### **Diseño Metodológico**

Como metodología de la investigación se denomina el conjunto de procedimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada y sistemática en la realización de un estudio.

### **Tipo de investigación**

#### **Investigación cuantitativa.**

La metodología cuantitativa de acuerdo con (Tamayo, 2007) consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

Por lo tanto, esta investigación es de tipo cuantitativo debido a que se recolecta y analiza datos para contestar preguntas de investigación (destrezas de comunicación e interacción en el desempeño ocupacional) y probar hipótesis establecidas previamente, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, en cuanto a esto por medio de la ficha demográfica se plantea hipótesis y reconocimiento de las necesidades de la población trabajadora, posteriormente por medio del instrumento WEIS se lograra identificar la problemática y así brindar una frecuencia o estadística que permita seleccionar los casos y realizar actividades desde Terapia Ocupacional que promuevan el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios públicos del municipio.

### **Diseño de la investigación**

Según el autor, (Arias, 2012) define la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere, en este caso el estudio se realizara en la empresa a con el propósito de indagar como es la incidencia de las destrezas de comunicación y social dentro del desempeño laboral de los trabajadores. Se van a describir cuales son las limitaciones que presentan los trabajadores del área administrativa cuando no tienen la capacidad de relacionarse e interactuar con sus compañeros dentro de su rol laboral.

**Investigación descriptiva.**

Tiene como objetivo indagar la incidencia de una o más variables de una población, u otros seres vivos, objetos, situaciones, contexto fenómenos y comunidades; y si proporcionar su descripción. (Hernández & Mendoza, 2008) citado por (Tamayo, 2007). El estudio se realizó con un diseño descriptivo debido a que se determinara las habilidades, destrezas y capacidades de los trabajadores de la empresa de servicio publico y posterior a esto se describirán las habilidades que poseen para establecer las relaciones sociales (habilidades de comunicación e interacción).

**Población**

Se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (Tamayo, 2007), la población total del servicio con la cual se trabajara en la empresa de servicios públicos es de 300 personas, las cuales son trabajadores que pertenecen a la empresa que trabajan activamente.

Tabla 1. Población

Rango de edad	Género (femenino y masculino )	Población total
18-31	110	110
31-45	120	120
45-60	70	70
	TOTAL:	300

Fuente: Arrieta, W., 2017

**Muestra**

Para Ander – Egg (citado por Tamayo y Tamayo 1998 Pág. 115). La muestra es el

conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.

No probabilística: la muestra no probabilística se da de la elección de los elementos no depende de la probabilidad si no de causas relacionadas con la característica de la investigación o de quien elige la muestra, aquí el proceso no es mecánico ni con base en formación de probabilidad, si no depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de grupo de investigadores, y desde luego la muestra seleccionada obedecen a unos criterios de investigación (Samperio 2005 p. 176). Para la investigación la muestra será no probabilística de 101 trabajadores de género femenino y masculino se debe tener presente que una de las características más interesante es que la muestra pertenezca a la empresa de servicios públicos la selección de la población se realizara de manera que los participantes tengan disponibilidad y puedan ejecutar las actividades propuestas en la investigación.

En el estudio la muestra estará compuesta por 100 trabajadores adscritos a la a la empresa de servicios públicos en su área administrativa; se selecciona a esta población debido a que es la que presenta mayor afluencia en la empresa, observándose necesidades en las áreas de productividad y relaciones sociales.

Tabla 2. Muestra

Rango de edad	Genero (femenino y masculino )	Población total
18-31	Masculino y femenino	31

31-45	Masculino y femenino	40
45-60	Masculino y femenino	30
Total		101

Fuente: Arrieta, W., 2017

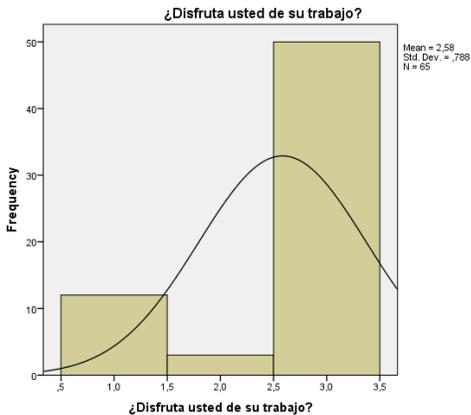
**Resultados**

**Lista De Chequeo Intrumento Weis**

Para el análisis e interpretación de resultados de los instrumentos aplicados en la investigación fue el SPSS 25.0 el cual permitió realizar tablas de frecuencias y porcentajes que nos llevan a las gráficas por histogramas donde se refleja la media y la desviación estándar, al finalizar encuentra la correlación de variables dada bajo el grado de significancia.

**1. ¿Disfruta usted de su trabajo?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	12	18,5	18,5	18,5
	Algunas veces	3	4,6	4,6	23,1
	Siempre	50	76,9	76,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

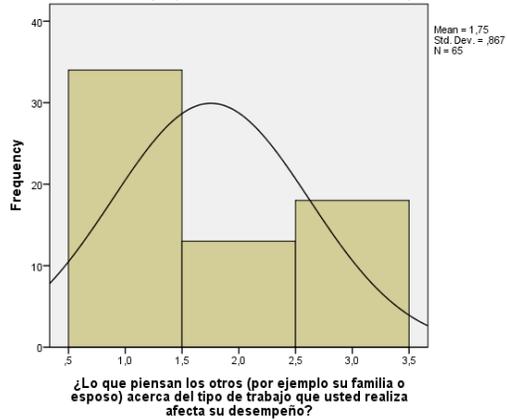


Según Robbins (1996: 181) define la satisfacción laboral “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. Por lo tanto, se puede evidenciar que el 76% de los trabajadores de la empresa no disfrutan de las acciones laborales que ejecutan diariamente, generando insatisfacción laborar en cuanto a sus actividades.

**2. ¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	34	52,3	52,3	52,3
	Algunas veces	13	20,0	20,0	72,3
	Siempre	18	27,7	27,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño?



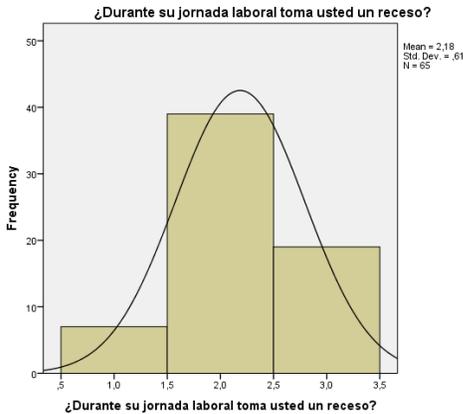
retomando Mirian subiriana en el 2013, el poder de nuestras creencias y expectativas influye en las personas que nos rodean. El concepto que tenemos de nosotros mismos se ha ido creando influido por las perspectivas y las imágenes que han tenido y tienen los demás. En nuestra niñez crecimos influidos por nuestros padres. En cuanto a esto, se evidencia que en los trabajadores de la empresa influye lo que piensan otras personas como sus familiares acerca

del tipo de trabajo que realiza, posiblemente interviene el no disfrute de las actividades que realizan dentro de la empresa, por lo anterior se puede evidenciar que las personas ajenas al puesto de trabajo pueden identificar en los empleados habilidades y capacidades que lo pueden reconocer y así mismo ser seleccionados a otro puesto laboral donde puedan brindar un empoderamiento, pertenencia y grado de ascensos en la misma empresa.

En el artículo 167 del Código Sustantivo del Trabajo, se señala que: “Las horas de trabajo durante cada jornada deben distribuirse al menos en dos secciones, con un intermedio de descanso que se adapte racionalmente a la naturaleza del trabajo y a las necesidades de los trabajadores. El tiempo de este descanso no se computa en la jornada.” Por lo anterior, se puede evidenciar que el 60% de los trabajadores en el área administrativa algunas veces toman un receso durante su jornada laboral, lo que limita el tiempo de descanso de los trabajadores de la empresa. Asimismo, se puede establecer que debido a esta situación los trabajadores no disfrutaban de su actividad laboral, mostrando insatisfacción laboral alguna en su ocupación.

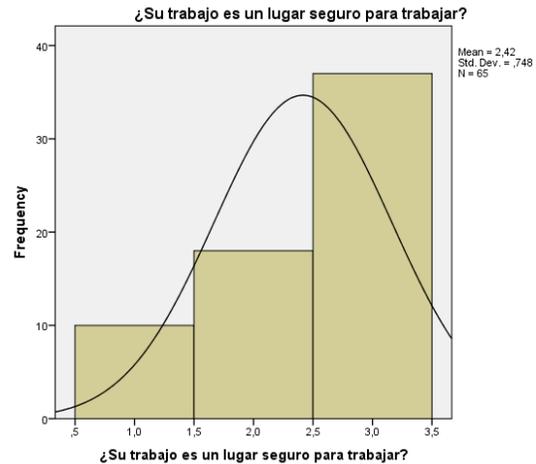
**3. ¿Durante su jornada laboral toma usted un receso?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	7	10,8	10,8	10,8
	Algunas veces	39	60,0	60,0	70,8
	Siempre	19	29,2	29,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

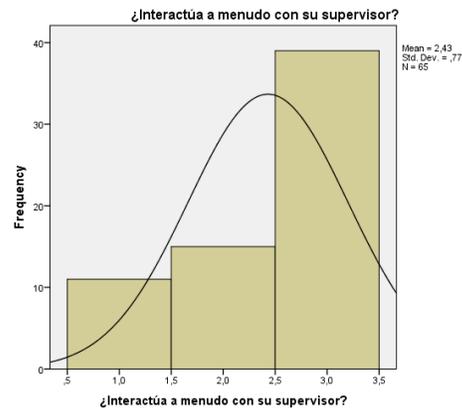


**4. ¿Su trabajo es un lugar seguro para trabajar?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	10	15,4	15,4	15,4
	Algunas veces	18	27,7	27,7	43,1
	Siempre	37	56,9	56,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	



De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, (Minsiterio de Protección Social , 2007 ), la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es alta. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. La atención al público, el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados. , por lo tanto los trabajadores de la empresa en un 56% refieren que su lugar de trabajo es seguro para ejecutar sus actividades laborales y un 27% responde que algunas veces su lugar de trabajo se torna poco seguro, tal vez por la cantidad de trabajo y el poco de tiempo de receso que realizan los trabajadores durante sus actividades laborales. Mirado desde la parte de riesgos laborales u ocupacionales podemos determinar los riesgos en el contexto o espacio físico, herramientas o relaciones interpersonales que se colocan en riesgo predisponente frente a la ejecución del rol, un trabajador con riesgos de exposición es un trabajador no satisfecho, lo cual se denota en la eficacia, eficiencia y productividad de la empresa.



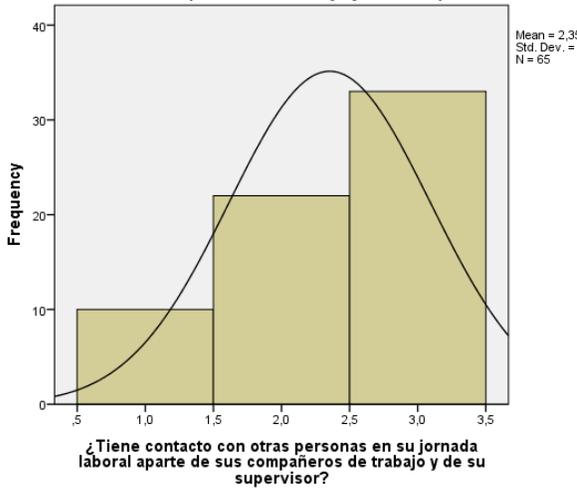
Yukl (2002) plantea que existe cierta dificultad en encontrar causalidad o relaciones entre el liderazgo y la satisfacción laboral debido a la dificultad de explicar y medir todas las variables intervinientes. No obstante, la influencia de los jefes sobre los resultados organizacionales como la satisfacción con el trabajo ha demostrado ser significativa, evidenciándose en el área administrativa de la empresa 40% de los trabajadores tienen poca interacción con su supervisor lo cual está limitando sus relaciones interpersonales, así mismo la comunicación asertiva puede mostrar significado en el desempeño del trabajador, y el 60% restante manifiestan que algunas veces realiza una interacción asertiva con sus jefes. Por lo cual dentro de la empresa la problemática actual es la relación del personal a cargo de cada una de las áreas administrativas de la empresa , debido a esto al momento de relacionarse socialmente los empleados con el supervisor, no hay una interacción satisfactoria limitando así la comunicación asertiva y por lo tanto disminución del desempeño ocupacional de los trabajadores anteriormente mencionados.

5. ¿Interactúa a menudo con su supervisor?					
		Frequency	Perc ent	Valid Percent	Cumulat ive Percent
Valid	Nunca	11	16,9	16,9	16,9
	Algunas veces	15	23,1	23,1	40,0
	Siempre	39	60,0	60,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

6. ¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?
---

		Frecuenc	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	10	15,4	15,4	15,4
	Algunas veces	22	33,8	33,8	49,2
	Siempre	33	50,8	50,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?



Según Forsyth (1998) afirma que “Los Terapeutas Ocupacionales se preocupan de cómo las habilidades de comunicación e interacción son usadas para llevar a cabo alguna tarea. Así, como las personas usan habilidades motoras para desarrollar muchas tareas, ellas también emplean habilidades para comunicarse efectivamente e interactuar con otros al completar una forma ocupacional”. En cuanto a esto, se puede evidenciar que el 50% de los trabajadores del área administrativa en la empresa siempre tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor, un 33% algunas veces tiene contacto con otras personas, y el 15% restante refiere que nunca tiene contacto con otras personas en su jornada laboral.

Tabla correlación

		Correlations									
	¿Siempre que le preguntan por el tiempo disponible es suficiente para realizar sus responsabilidades laborales?	¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño?	¿Disfruta usted de su trabajo?	¿Durante su jornada laboral toma usted un receso?	¿Su trabajo es un lugar seguro para trabajar?						
Pearson Correlation	-.1	.742**	.732**	.793**	.725**						
Sig. (2-tailed)	.65	.000	.000	.000	.000						
N	65	65	65	65	65						
Pearson Correlation	-.742**	1	.693**	.749**	.653**						
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000						
N	65	65	65	65	65						
Pearson Correlation	.732**	.693**	1	.367**	.563**						
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000						
N	65	65	65	65	65						
Pearson Correlation	-.742**	.749**	.367**	1	.746**						
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000						
N	65	65	65	65	65						
Pearson Correlation	-.742**	.749**	.563**	.746**	1						
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000							
N	65	65	65	65	65						
Pearson Correlation	-.653**	.653**	.367**	.746**	.725**	1					
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000						
N	65	65	65	65	65	65					

La correlación de Pearson se encontró un grado de significancia de 0.01 leve lo que indica que se relacionan las variables según las; Demandas del trabajo, demandas del tiempo, atracción por la tarea, horario de trabajo, gratificaciones, encontrados en la tabla superior entre el cuanto al cruce entre las preguntas ¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño? Y ¿disfruta usted de su trabajo? Se encuentra con un porcentaje del 01,397 por debajo lo quiere decir que los trabajadores de la empresa les afecta lo que piensan las personas externas a su trabajo y por lo tanto no presentan un disfrute de sus actividades laborales, entre el cruce de las preguntas ¿durante su jornada laboral toma usted un receso? Y ¿disfruta usted de su trabajo? Con un porcentaje por debajo de 00,455 se puede evidenciar que los empleados de la empresa no están realizando un receso durante su jornada por lo cual no están disfrutando totalmente la ejecución de sus tareas, en cuanto al cruce de las preguntas ¿su trabajo es un lugar seguro para trabajar? y ¿durante su jornada laboral toma usted un receso? Con un porcentaje menor de 00,515 se logra apreciar que los trabajadores de la empresa no tienen la capacidad de tomar un tiempo de receso por lo cual no ven su lugar de trabajo apropiado con las condiciones para promover su motivación y la necesidad de cumplir satisfactoriamente su tarea.

Correlaciones								
		¿Para realizar sus actividades laborales trabaja principalmente con un miembro de su equipo?	¿Se ve afectado su trabajo al interactuar con otras personas?	¿Se ve afectada su interacción con sus compañeros?	¿Interactúa a menudo con su supervisor?	¿Cada vez que interactúo con el jefe de trabajo en la empresa?	¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?	¿Afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?
¿Para realizar sus actividades laborales trabaja principalmente con un miembro de su equipo?	Pearson Correlation	1	.773*	.732*	.761**	.792*	.852**	.732*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
¿Se ve afectado su trabajo al interactuar con otros personas?	Pearson Correlation	.778**	1	.807**	.781**	.806**	.721**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
¿Se ve afectada su interacción con sus compañeros?	Pearson Correlation	.732*	.807**	1	.807**	.833**	.808**	.727*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
¿Interactúa a menudo con su supervisor?	Pearson Correlation	.761**	.781**	.806**	1	.716**	.827**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
¿Cada vez que interactúo con el jefe de trabajo en la empresa?	Pearson Correlation	.792*	.807**	.833**	.716**	1	.736**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?	Pearson Correlation	.852**	.721**	.808**	.827**	.736**	1	.644*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
¿Afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor?	Pearson Correlation	.732*	.825**	.737**	.685**	.741**	.648**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	85

\*\* Correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral) (2-tailed).

La correlación de Pearson se encontró un grado de significancia de 0.01 leve lo que indica que se relacionan las variables interacción entre los compañeros de trabajo, interacción con el supervisor, estilo del rol laboral, según los encontrados en la tabla superior en el cruce de las preguntas ¿Afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor? Y ¿tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor? Con un porcentaje de 00,648% se puede evidenciar que a los trabajadores de la empresa le afecta cuando otras personas externas a su trabajo muestra intenciones de comunicarse, lo cual demuestra que los trabajadores tiene más importancia en trabajar de manera individual y no tener contacto con personas externas a su trabajo, en cuanto al cruce de las preguntas ¿interactúa a menudo con su supervisor? Y ¿Afecta su trabajo el contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor? Con un porcentaje de 00,685 Se puede evidenciar que los empleados no interactúan a menudo con su supervisor lo que quiere decir que no existe una comunicación asertiva, limitando de este modo el desempeño ocupacional de los

trabajadores, cuando no se manejan las relaciones interpersonales entre el empleando y jefe existe la probabilidad de que los trabajadores no se sientan a gusto desempeñando las tareas que le exige su rol laboral.

**Discusión De Resultados**

Según la aplicación de la lista de chequeo extraída del instrumento WEIS encontramos los siguientes datos numéricos así: a nivel de la primera pregunta realizada sobre la cantidad de tiempo disponible para realizar sus responsabilidades un 43,1% siempre cuenta con suficiente tiempo y un 13,8% nunca le alcanza el tiempo para la ejecución de sus actividades laborales, en cuanto al receso durante su jornada laboral el 60% algunas veces realiza un receso, un 29,2% siempre realiza un descanso y un 10,8% realiza su jornada laboral de seguido, en cuanto al disfrute de su trabajo el 76,9% si disfruta de la ejecución de sus actividades, el 18,5% no se siente a gusto de su puesto laboral, a nivel de lo que piensa los familiares o esposos sobre su trabajo afecta su desempeño el 27,7% si le afecta lo que piensan las persona externas un 52,3% no le da importancia a lo que piensan los demás de su puesto de trabajo, en cuanto si el horario de trabajo afecta sus otras actividades y responsabilidades un 35,4% nunca le afecta y un 20,0% si le está afectado su jornada laboral, a nivel de la seguridad de los puestos de trabajo el 56,9% refiere que si es un lugar seguro y el 15,4% no está de acuerdo a la segura del puesto de trabajo, a nivel de la ejecución de las actividades principalmente solo o acompañado el 53,8 %algunas veces las realiza acompañado, el 27,7% siempre realiza sus actividades en compañía, y el 18,5% nunca trabaja acompañado, en cuanto la afectación de su trabajo al momento de

interactuar con otras personas un 40,0% le afecta la interacción con otras personas externas a su puesto de trabajo, y un 30,8 no le da importancia a esas personas que pretenden interferir en su rol laboral, al momento de interactuar con sus compañeros el 50,8% se encuentra satisfecho al interactuar con ellos y el 10,8% no muestra satisfacción al interactuar con su equipo de trabajo, al mirar la interacción de los trabajadores con su supervisor el 60,0% siempre realiza tiempo de retroalimentación y comunicación con el jefe a cargo, y el 16,9% nunca realiza una comunicación asertiva con su supervisor, al mirar la influencia del clima laboral en el desempeño ocupacional de los trabajadores el 44,6% siempre influye en la ejecución de sus actividades laborales y el 10,8% no le muestra mucha atención al ambiente en el que desempeña sus tareas, en cuanto al contacto con otras personas en su jornada laboral aparte del supervisor y sus compañeros el 50,8% siempre realiza una comunicación asertiva con las personas externas a sus tareas, y el 15,4 nunca interactúa con el personal externo a su rol laboral, así mismo al mirar si estas personas afectan el desempeño ocupacional de los trabajadores el 40,0% nunca le afecta la intervención de las personas externas y el 15,4% si le causa alguna molestia la intervención de las personas externas a su rol laboral, para finalizar en la atmosfera social en su lugar de trabajo si las personas están generalmente contentas, son amistosas, se llevan bien, se sienten a gusto dentro de su puesto laboral y el 41,5% respondieron que siempre están en un ambiente saludable y el 22,1% nunca encuentran su puesto de trabajo como un lugar amistoso y saludable lo cual limita su funcionamiento dentro de sus tareas.

## Conclusiones

Se identificó la influencia de las destrezas de comunicación y sociales en los trabajadores de la empresa apuntando así a los aspectos relevantes que hacen parte de la interacción social que debe existir en los trabajadores y su círculo social.

Como primero se realizó la caracterización de la población por medio de la ficha sociodemográfica donde se pudo evidenciar que el sexo predominante en la empresa es el género masculino con 37 trabajadores con un porcentaje de 53% y un total de 24 mujeres con porcentaje de 47%, entre las edades más relevantes encontramos de 41-50 a 16 trabajadores con un porcentaje de 26%, de 31-40 un total de 13 trabajadores con un porcentaje de 21% así mismo edades de 51-60 a 11 trabajadores con un porcentaje de 21%, en cuanto al nivel educativo de los empleados 6 de los trabajadores presentan un nivel educativo hasta primaria con un porcentaje de 10%, 19 tienen un técnico con un porcentaje de 31% de la población, 12 empleados solo realizaron la secundaria con un porcentaje de 19% , 9 son tecnólogos con un porcentaje de 15%, 9 son universitarios con porcentaje igual de 15% y solo 6 trabajadores poseen posgrado con un porcentaje de 10%.

Como segundo se realizó la aplicación del instrumento WEIS fue realizado a 61 empleados que se encuentran trabajando activamente dentro del área administrativa, en cuanto a análisis de las respuestas brindadas por los empleados se puede evidenciar que el 50 trabajadores disfrutan de su trabajo con un porcentaje de 76,9%, sin embargo este porcentaje a nivel de las observaciones refieren que no presentan una comunicación asertiva con sus compañeros de trabajo y sus jefes a cargo,

el disfrute que refieren es el de ejecutar las tareas que implica cada uno de sus roles, a nivel de la pregunta ¿Lo que piensan los otros (por ejemplo su familia o esposo) acerca del tipo de trabajo que usted realiza afecta su desempeño? Un total de 34 empleados no le afecta o que piensan las personas externas a la empresa en cuanto a las actividades que realiza, sin embargo un total de 31 trabajadores con un porcentaje de 47,7% si le afecta lo que sus familiares y las personas externas a la empresa piensan sobre la actividad que está ejecutando, por lo tanto el empleado no realiza un disfrute completo al momento de realizar sus tareas, a nivel de los recesos que toma el empleado dentro de su jornada laboral se puede evidenciar que el 70,8% nunca toma un tiempo de receso lo cual limita la ejecución de sus actividades y la comunicación asertiva con sus compañeros de trabajo, a nivel de la interacción que presentan los empleados con cada uno de los jefes de área se puede evidenciar que el 40,0% de los trabajadores no realizan una interacción asertiva con sus supervisores, donde no se puede evidenciar las habilidades y capacidades de los empleados limitando de esta manera su participación dentro de una conversación disminuyendo la ejecución de las destrezas de comunicación y social, a nivel del 60,0% de los trabajadores restantes se puede evidenciar retroalimentación con sus jefes de áreas, sin embargo a nivel de comunicación e interacción no existe el inicio de una conversación a parte de las actividades que realizan dentro de la empresa lo que demuestra que no existe relaciones interpersonales, en cuanto al contacto que presentan los trabajadores con personas externas a su rol laboral se puede evidenciar que el 49,2% de los empleados no interactúa con el personal que asiste a la empresa a realizar

sugerencias y quejas, lo cual no permite una interacción asertiva con el personal externo limitando las relaciones interpersonales.

En cuanto a las estrategias que se realizaron para promover las destrezas de comunicación y social dentro de la empresa, se realizaron actividades lúdicas, expresivo proyectivas, integración grupal, donde se permitió la interacción, las relaciones interpersonales y el reconocimiento de las habilidades, destrezas y roles que ejecutan en su puesto de trabajo, entorno laboral que conllevara a mejorar las destrezas y a generar satisfacción laboral de cada uno de los trabajadores propiciando así entornos saludables de trabajo.

Se puede concluir que si influye las destrezas de comunicación (verbal, no verbal) y social en el desempeño ocupacional de los trabajadores de la empresa de servicios públicos en un porcentaje de 0.928% en la correlación entre ¿Tiene contacto con otras personas en su jornada laboral aparte de sus compañeros de trabajo y de su supervisor? Y ¿se encuentra satisfecho con la interacción con sus compañeros?, lo cual genera o propicia otra investigación desde terapia ocupacional y seguridad y salud en el trabajo en lo referente liderazgo, relación con jefes o subalternos, satisfacción personal y laboral, los cuales propicien un desempeño ocupacional óptimo que lleve a niveles altos de eficacia, eficiencia y productividad.

### **Referentes bibliográficos**

- Arias, G. F. (2012). *Introducción a la investigación* (6 ed.). España: Episteme .
- Blessedell, C. E., Cohn, S. E., & Schell, B. B. (2016). *Willard y Spakman Terapia Ocupacional* (11 ed.). Buenos Aires, Argentina : Panamericana.
- Castaño, G. P., Henao, H. L., & Martínez, S. D. (2016). *Forma de comunicación y relaciones interpersonales en el desempeño del rol docente un estudio de percepción*. Especialización en Psicología de la Organización del trabajo , Universidad de San Buenaventura , Antioquia , Medellín . Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion\\_Relaciones\\_Interpersonales\\_Henao\\_2016.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion_Relaciones_Interpersonales_Henao_2016.pdf)
- Castillo, A. J., & Varón, C. V. (2017). Desempeño Ocupacional Reallizante: una mirada a su trayectoria, aportes a su fundamentación teórica. *Ocupación Humana*, 17(1), 7-24. Recuperado el 20 de Noviembre de 2017, de <https://www.revistaocupacionhumana.org/index.php/roh/article/view/153>
- Cuello, B. (17 de Julio de 2014). ¿Qué es liderazgo? *Hawkers*, 2, 1. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de <http://adm01.mforos.com/2120768/11363163-que-es-el-liderazgo/>
- EcuRed. (2017). Organización. *EcuRed*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2017, de
- <https://www.ecured.cu/organizacion>
- Fischer, A. (2006). *Overview of performance skills and client factors*. Filadelfia : Mosby Elsevier .
- Forsyth, K., Salamy, M., Simon, S., & Kielhofner, G. (1998). *Evaluación de las habilidades de comunicación e interacción (ACIS)* (4 ed.). Chicago.
- García, C. D., Bolívar, L. C., & Ortíz, P. L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Electrónica Psyconex*, 8(12). Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/.../20784207>
- Hernández, S. R., & Fernández, C. C. (2011). *Metodología de la investigación* (Vol. 2). México: Mc Graw Hill.
- Kielhofner, G. (2006). *Modelo de la Ocupación Humana* (3 ed.). Buenos Aires , Argentina : Panamericana.
- Kirsty Forsyth, M. (1998). *EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES DE COMUNICACION E INTERACCION ACIS* . CHICAGO: University of Illinois chicago .
- Ministeriio de Protección Social. (2010). *Bateria de riesgo psicosocial*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2017, de <http://fondoriesgoslaborales.gov>

- .co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf
- Minsiterio de Protección Social . (2007 ). Obtenido de [http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I\\_encuesta\\_nacional\\_colombia2.pdf](http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf)
- Mosey. (1996). Participacion social. En r. m. rios, *marco de trabajo para la practica de terapia ocupacional dominio y proces* (pág. 340). puerto rico.
- Padin, M. R., & Rios, R. A. (2010). *Marco de Trabajo para la Práctica de Terapia Ocupacional* (2 ed.). Puerto Rico: Revista TOG. Obtenido de <http://www.noticias.uai.edu.ar/facultades/psicolog%C3%ADa-y-relaciones-humanas/marco-de-trabajo-para-la-pr%C3%A1ctica-de-terapia-ocupacional-dominio-y-proceso-2da-edici%C3%B3n-traducci%C3%B3n-2010/>
- Parada, J. R. (Octubre - Diciembre de 2011). Aspectos económicos de empresas sin fines de lucro, caridad y donación. *Universidad EAFIT*(124), 1,2.
- Romero, F. J., & Erika, U. U. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Dialnet*, 4(7), 66-79. Recuperado el 18 de Noviembre de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
- Salcedo, N. S., & Lozano, A. Y. (2015). *Análisis de los factores determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de LITWIN y STINGER en dos sucursales en DAVIVIENDA en Cartagena durante el 2014*. Pregrado , Universidad de Cartagena, Cartagena. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3314/1/1.%20Tesis%20clima%20org%20Litwin-Stinger%20%281%29.pdf>
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica* (4 ed.). (Noriega, Ed.) México: Limusa.
- Thompson, I. (Octubre de 2008). Definición de comunicación. *Promonegocios.net*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- Trujillo, A. (2008). *Desempeño ocupacional*.