



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Impacto de la intervención del Trabajador Social en el Clima Organizacional
del área administrativa en la empresa AYA Edificaciones SAC, Lima 2022.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTOR

Bachiller: Gerson Oswaldo Vásquez Huamán

ASESOR

Dra. Delgado Castillo Gisella Yanire

Lima, Setiembre 2022

Impacto de la intervención del Trabajador Social en el Clima Organizacional del área administrativa en la empresa AYA Edificaciones SAC, Lima 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	idoc.pub Fuente de Internet	1%
5	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

El presente trabajo de suficiencia profesional es dedicado a mi familia, hermanos y sobre todo a mis dos abuelas quienes fueron parte fundamental para alcanzar el logro de mis objetivos.

Gerson Oswaldo Vásquez Huamán.



AGRADECIMIENTOS

A mis padres por el apoyo y consejos brindados a lo largo de toda mi carrera. Asimismo, a mi novia quien fue parte fundamental con su apoyo y a la asesora, por compartir sus conocimientos y transmitirnos su experiencia para conseguir el logro de mis objetivos, a todos ellos estaré siempre muy agradecido.

Gerson Oswaldo Vásquez Huamán



RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El presente trabajo titulado “Impacto de la intervención del Trabajador Social en el clima Organizacional del área administrativa en la empresa AYA Edificaciones SAC, Lima 2022.”, tiene como objetivo visibilizar el accionar del trabajador social desde el área de Gestión Humana a través de programas y actividades de bienestar, el cual influye de manera positiva en el Clima de la Organización, siendo un pilar importante el contacto directo con el trabajador de la empresa para validar sus necesidades el cual ayudará a desarrollarse mejor en su entorno laboral.

En referencia a lo anteriormente mencionado, notamos que la participación del trabajador social hacia los trabajadores de la empresa juega un papel muy crucial, ya que, uno de los principios de AYA Edificaciones es ofrecer complacencia al Cliente, afianzando relaciones basadas en compromiso, confianza, colaboración y compromiso, es por ello que los trabajadores son el principal recurso.



Palabras Clave: Clima Organizacional, trabajo social, bienestar social, impacto, intervención.

ABSTRACT AND KEYWORDS

The present work entitled "Impact of the intervention of the Social Worker in the Organizational climate of the administrative area in the company AYA Edificaciones SAC, Lima 2022.", aims to make visible the actions of the social worker from the Human Management area through programs and wellness activities, which positively influences the Organizational Climate, being an important pillar the direct contact with the company's worker to validate their needs, which will help them to develop better in their work environment.

In reference to the aforementioned, we note that the participation of the social worker towards the company's workers plays a very crucial role, since one of the principles of AYA Edificaciones is to offer satisfaction to the Client, strengthening relationships based on commitment, trust, collaboration and commitment, which is why the workers are the main resource.



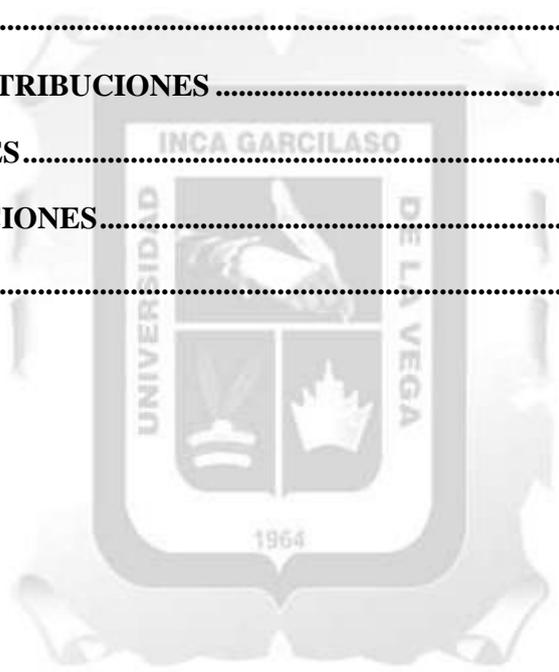
Keywords: Organizational Climate, social work, social welfare, impact, intervention.

ÍNDICE

Contenido

1.1	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	xii
1.1.1	HISTORIA	xii
1.1.2	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	xiii
1.1.3	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	xiii
1.1.4	ACTIVIDAD GENERAL	xiv
1.1.5	MISIÓN Y VISIÓN	xiv
1.1.6	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	xv
1.1.7	ORGANIGRAMA GENERAL	xvii
1.1.8	ORGANIGRAMA GG.HH	xviii
CAPITULO II		xix
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA		xix
2.1	MARCO LEGAL DEL TRABAJO SOCIAL	xix
2.1.1	MARCO LEGAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL	xix
1.1.10	MARCO LEGAL DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN CIVIL	xx
2.2	ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADO	xx
2.2.1	INTERVENCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL	xx
2.2.2	TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL	xxi
2.2.3	PROPÓSITO Y FUNCIONES ASIGNADAS	xxi
2.2.4	ACCIONES DE BIENESTAR EN CONSTRUCCIÓN CIVIL	xxii
2.3	FUNCIONES GENERALES DEL TRABAJADOR SOCIAL	xxiv
CAPITULO III		xxxiii
FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA		xxxiii
3.1	TEORÍA Y PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL	xxxiii
3.1.1	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	xxxiv
3.1.2	ANTECEDENTES NACIONALES	xxxiv
3.2	MARCO CONCEPTUAL	xxxvi

3.2.1	IMPACTO.....	xxxvi
3.2.3	CLIMA ORGANIZACIONAL	xxxvi
3.2.4	BIENESTAR LABORAL	xxxviii
3.2.5	SALARIO EMOCIONAL	xxxviii
3.2.6	CLIMA LABORAL.....	xxxix
3.3	TEORIA Y PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL.....	xxxix
3.3.1	DEFINICIÓN DEL TRABAJO SOCIAL	xl
3.3.2	DIAGNÓSTICO OBTENIDO	xli
3.3.3	MODELOS DE ACTUACION PROFESIONAL.....	xliii
CAPÍTULO IV.....		lxiii
PRINCIPALES CONTRIBUCIONES		lxiii
CONCLUSIONES.....		lxiii
RECOMENDACIONES.....		lxiv
ANEXOS		lxvii



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Detalle colaboradores beneficiados.....	liv
Tabla 2.	Cuadro de beneficios colaboradores	liv
Tabla 3.	Tabla beneficio cantidad confitería	lv
Tabla 4.	Cronograma de Actividades	lv
Tabla 5.	Cronograma de actividades programa Talleres de Verano.....	lx

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Foto general del edificio Panorama.....	xiii
Figura 2.	Ubicación Geográfica Edificio Panorama.....	xiv
Figura 3.	Equipo Institucional Staff AYA Edificaciones	xiv
Figura 4.	CERTIFICACIONES ISO EN AYA EDIFICACIONES SAC	xv
Figura 5.	ORGANIGRAMA AYA EDIFICACIONES.....	xvii
Figura 6.	ORGANIGRAMA GG.HH.....	xviii
Figura 7.	Actividad Día de la Mujer 2022.....	xxviii
Figura 8.	Actividad Día las madres	xxix
Figura 9.	Alentemos a la selección	xxix
Figura 10.	Actividad Día del Trabajo	xxx
Figura 11.	Labor Social 2021.....	xxx
Figura 12.	Actividad Aniversario 2022.....	xxxi
Figura 13.	Feedback Trabajadores en Obra	xxxi
Figura 14.	Celebración Mensual de Cumpleaños	xxxii
Figura 15.	Campeonato Cierre de Programa Vive Saludable	xxxii
Figura 16.	Estudio General de clima laboral 2021.....	xlii
Figura 17.	Difusión del Programa Cinestrés	lvi
Figura 18.	Programa Cinestrés Administrativos Oficina Principal.....	lvi
Figura 19.	Programa Cinestrés Administrativos Oficina Principal.....	lvii
Figura 20.	Programa Cinestrés Administrativos de Obra Pardo 200.....	lvii

Figura 21.	Programa Cinestrés Administrativos de Obra Eco Desing	lviii
Figura 22.	Programa Cinestrés Administrativos de Obra Aliaga G.....	lviii
Figura 23.	Difusión del Programa Talleres de Verano	lxi
Figura 24.	Desarrollo del Programa Talleres de Verano con AYA	lxi
Figura 25.	Primer Trabajo Programa Talleres de Verano con AYA.....	lxii
Figura 26.	Entrega de Diplomas Programa Talleres de Verano con AYA.....	lxii



INTRODUCCIÓN

En la última década se ha corroborado que las empresas apuestan más por el capital humano, dando una mayor importancia al trabajador direccionado al cumplimiento de objetivos. Es así que a fin de asegurar la continuidad de la producción, el trabajador debe encontrarse en la mejor condición laboral, de alimentación, vivienda y salud, los cuales son aspectos principales para consolidar que el recurso humano no presente conflictos con su desempeño en el trabajo.

El presente trabajo Titulado: “Impacto de la intervención del Trabajador Social en el Clima Organizacional del área administrativa en la empresa AYA Edificaciones SAC, Lima 2022”, describe y explica la experiencia profesional del Trabajador Social y cómo impacta su acción profesional con los trabajadores de la empresa, para que así puedan percibir positivamente un clima organizacional propicio en busca del cumplimiento de sus objetivos. Es en este marco donde la participación del trabajador social se convierte en un factor importante porque visibiliza el cumplimiento de la normativa y promueve el bienestar social del trabajador para que pueda desarrollarse de manera adecuada en su entorno laboral, aportando a la resolución de problemas que se puedan provocar en su labor diaria.

Para lograr obtener un clima organizacional propicio, el Trabajador Social debe fomentar en los trabajadores una cultura de valores que deben ser compartidos, brindándoles no necesariamente beneficios remunerativos sino confianza, seguridad a un buen desarrollo profesional que generen fidelidad y reconocimiento, de no ser el caso existirán factores que impacten negativamente en el clima de la organización y esto podría provocar en los trabajadores una inestabilidad personal en su entorno laboral y así éste influir en cadena hacia los otros miembros del equipo, generando conflictos entre los compañeros o un trato desfavorable con los jefes, es decir es una serie de cualidades que se convierten en una fuente continua de incomodidad donde los trabajadores ven estancadas sus posibilidades de crecimiento en su entorno laboral o deseos profesionales.

Por lo mencionado anteriormente la intervención de Trabajador Social cumple con determinadas funciones, utilizando metodologías, técnicas y procedimientos basado en teorías científicas. Asimismo el trabajador social desarrolla un modelo y método de actuación que le permite proponer e indagar disyuntivas que beneficien a la organización y trabajador.

Por lo anteriormente mencionado se expone la estructura del presente trabajo:

Capítulo 1: Destallará los aspectos generales de la empresa, desde su creación, los servicios que brinda y sus políticas institucionales como la visión y misión.

Capítulo 2: Se muestra la experiencia y funciones del área de Bienestar de la empresa AYA Edificaciones SAC.

Capítulo 3: Se realiza un marco teórico de las variables y se evidencia los programas realizados para abordar mejor el tema propuesto.

Capítulo 4: Se proporcionan las conclusiones y recomendaciones finales.

Considero importante exponer esta experiencia profesional, porque nos permite visualizar uno de los aspectos donde ejerce el Trabajador Social como es el de bienestar y las relaciones humanas.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La empresa AYA Edificaciones S.A.C., se constituye como una compañía con más de 23 años de antigüedad en el sector construcción; brindando servicios de instalaciones, ejecución y equipamiento en edificaciones e infraestructuras.

1.1.1 HISTORIA

En el año 1999 inició la travesía de la empresa AYA Edificaciones, Los Fundadores Ing. Fernando Mendoza y Sra. Frida Adrianzen Rey, iniciaron la empresa con un futuro prometedor.

Se lidió con muchas economías mundiales venidas abajo, el cual no fue impedimento para que la empresa siempre se reinvente y esté en constante cambio. Podemos mencionar que hasta en los peores momentos económicos internos esta empresa siempre siguió adelante y por sobre todas las cosas, creciendo y siendo reconocida. En el 2008 se mudó a una casa grande porque la empresa comenzó a crecer y el espacio era pequeño, es ahí donde se percatan que la empresa estaba en el camino correcto y que en el 2016 se mudó al Edificio de Oficinas Panorama, siendo este reconocido como el mejor Centro Empresarial del país.

Siendo subcontratistas se aprendió y gracias a ese aprendizaje se fue fortaleciendo como una empresa que cumplía con muchos estándares de Calidad, Salud Ocupacional, Seguridad y Medio Ambiente.

Ante mucha exigencia de nuestros clientes principales aprendió a cumplir estrictamente con todo lo que se pedía; con el cumplimiento se pensó en grande y a soñar en ser una empresa constructora. .

En el 2018 ratificaron la gestión en calidad, seguridad y medio ambiente, es así que se obtuvo nuestra triple certificación ISO el cual permitió competir con el mercado.

Actualmente, la empresa cuenta con certificación ISO 45001 Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO14001 – Medio Ambiente e ISO 9001- Calidad y con ello está logrando ser reconocido por la ejecución de proyectos integrales con la fortaleza que siempre lo caracterizó: “Ser una empresa que cumple con los estándares ya mencionados, pero por sobre todas las cosas con la satisfacción del cliente”.

1.1.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El grupo empresarial AYA Edificaciones SAC se especializa en instalaciones interiores en edificaciones: instalaciones sanitarias, instalaciones eléctricas y sistemas de agua contra incendios. Se encuentra dividido por área administrativa y operativa, actualmente cuenta con 135 trabajadores administrativos y 345 trabajadores operativos.

Es una empresa de capital peruano de trayectoria con buen respaldo económico y financiero, reconocida en el sector de las edificaciones, brindando a nuestros clientes los servicios que cubran toda la cadena de valor de la construcción (diseño, pre construcción, ingeniería de valor, construcción, entrega, post venta y mantenimiento) a través de nuestro equipo de alto rendimiento.

1.1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

- Empresa: AYA Edificaciones SAC.
- Sector: Construcción Civil
- Población - sujetos: Trabajadores Administrativos y Operativos.
- Zonas de trabajo: Lima Metropolitana - Oficina Principal.
- Dirección: Avenida Circunvalación del Club Golf Los Incas 134 /Edificio Panorama – Santiago de Surco



Figura 1. Foto general del edificio Panorama



Figura 2. Ubicación Geográfica Edificio Panorama

1.1.4 ACTIVIDAD GENERAL

La grupo empresarial AYA Edificaciones se dedica la ejecución de proyectos integrales de obra y brindar servicios especializados de instalaciones eléctricas, sanitarias, mecánicas, electrónicas, agua contra incendio, Son más de 300 proyectos ejecutados siendo participe de los proyectos más emblemáticos de nuestro país lo que mantiene a AYA Edificaciones S.A.C. a la vanguardia, y a seguir invirtiendo por el crecimiento y desarrollo del país.



Figura 3. Equipo Institucional Staff AYA Edificaciones

1.1.5 MISIÓN Y VISIÓN

1.1.5.1 MISIÓN

Coadyuvar firmemente al incremento sostenible y a la producción de valor para nuestros grupos de atención, siendo reconocidos por sus clientes como su mejor apoyo.

1.1.5.2 VISIÓN

Ser una de las importantes empresas de construcción y gestión de proyectos en edificaciones de nuestro país.

1.1.6 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

1.1.6.1 VALORES INSTITUCIONALES

1.1.6.1.1 CONFIANZA

Establecemos relaciones basadas en el cumplimiento de los acuerdos y la transparencia de las acciones con nuestros clientes internos y externos

1.1.6.1.2 COMPROMISO

Motivamos a nuestros colaboradores a ser personas con iniciativa, trabajo en equipo y perseverancia para poder alcanzar los objetivos y de esta manera lograr la satisfacción de nuestros clientes.

1.1.6.1.3 INNOVACIÓN

Promovemos la innovación y la mejora continua de las personas y los procesos, propiciando que cada colaborador desarrolle su máximo potencial

1.1.6.1.4 LIDERAZGO

Guiamos a nuestros colaboradores para que afronten los retos; incentivamos y nos involucramos con las estrategias y el trabajo planificado, logrando un servicio integrado para la satisfacción de nuestros clientes.

1.1.6.1.5 RESPONSABILIDAD

Propiciamos que los objetivos y la toma de decisiones se efectúen con autonomía respetando la ética sobre la base moral.

1.1.6.1.6 POLÍTICAS DEL SIG



Figura 4. CERTIFICACIONES ISO EN AYA EDIFICACIONES SAC

- Sistema de Gestión de Calidad
- Sistema de Gestión Ambiental
- Sistema de Gestión de SST

1.1.6.2 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

a) Nuestros Colaboradores son nuestro principal recurso.

- b) Promover la construcción sostenible y la prevención de daños, lesiones y enfermedades a nuestros colaboradores
- c) El principal objetivo de AYA es brindar satisfacción al Cliente, consolidando relaciones basadas en la confianza, compromiso y colaboración.
- d) Establecer y desarrollar relaciones “Ganar – Ganar” con Clientes y Proveedores.
- e) Comunicación abierta, transparente y asertiva con sus clientes, colaboradores, proveedores y demás partes interesadas.

1.1.6.3 ESTRATEGIA CORPORATIVA

1.1.6.3.1 PROMOVER LA PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO

Involucrándose en el crecimiento profesional del equipo y en la mejora de su desempeño.

1.1.6.3.2 PLANIFICAR, COORDINAR Y EVALUACIÓN PERMANENTE

Gestionando los procesos de planificación, coordinación y evaluación bajo la metodología establecida en nuestra Sistema Integrado de Gestión (SIG).

1.1.6.3.3 ESTABLECER EXPECTATIVAS Y METAS

Liderando el desarrollo de planificación desde la toma de soluciones de manera participativa para mejorar la organización, su funcionamiento y monitoreando las metas programadas.

1.1.6.3.4 PLANIFICAR, COORDINAR Y EVALUACIÓN PERMANENTE

Alineando todos los recursos - humanos, materiales, económico, tiempo, hacia la obtención de las metas y objetivos priorizadas, adicional demás realizar rendición de cuentas oportunas.

1.1.6.3.5 ASEGURAR UN AMBIENTE ORDENADO Y DE APOYO

Propiciando y manteniendo relaciones positivas en el entorno laboral. Solucionando rápida y eficazmente las dificultades y conflictos enmarcados en los valores organizacionales

1.1.6.3.6 ENFOQUE DEL CLIENTE

Propiciando y manteniendo relaciones positivas en el entorno laboral solucionando rápida y eficazmente las dificultades y conflictos enmarcados en los valores organizacionales.

1.1.8 ORGANIGRAMA GG.HH.

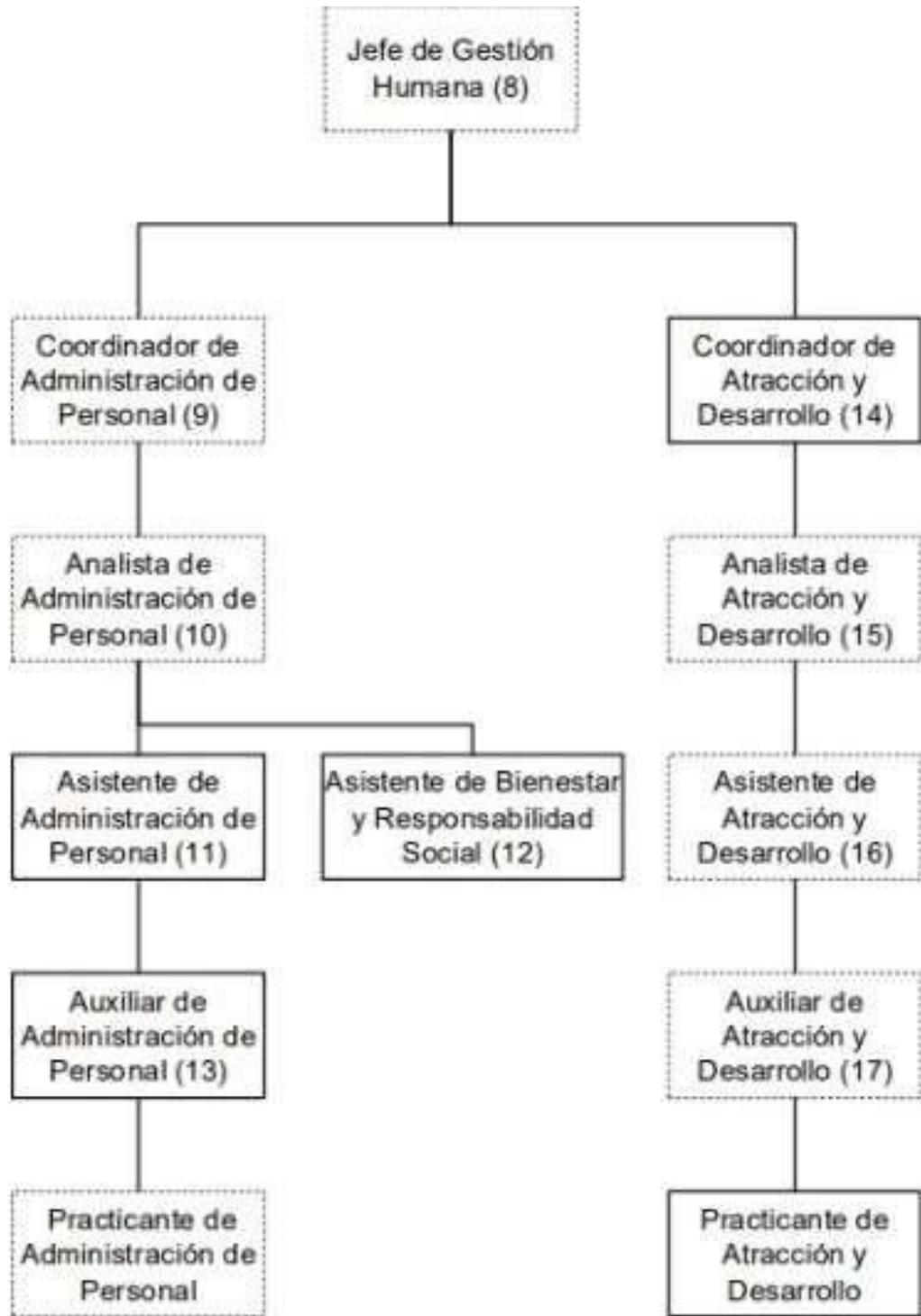


Figura 6. ORGANIGRAMA GG.HH.

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1 MARCO LEGAL DEL TRABAJO SOCIAL

El quehacer profesional de los trabajadores sociales en el Perú se fundamenta bajo las normativas del estado y el marco legal del régimen de Construcción Civil.

2.1.1 MARCO LEGAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL

En el Perú, la actividad y práctica profesional del trabajo social en el sector privado se basa en el siguiente ámbito normativo:

- La Resolución Suprema N° 337 (13/09/1965), menciona en el artículo 1° que todo grupo empresarial de diligencia privada el cual ocupa más de 300 colaboradores está obligado a contratar a una asistente social para el cuidado permanente que solicite y requieran los trabajadores de su respectivo centro empresarial. De igual manera, en su artículo 2° menciona que las empresas con un número de trabajadores menor a 300 y mayor a 100 podrán confiar el servicio permanente de una asistente social que ha culminado sus estudios, con la obligatoriedad de regularizar su situación mediante la presentación del título dentro del plazo de un año.
- Ley que modifica la Ley 30112, del ejercicio profesional del Trabajo Social (23/07/2022), la cual modifica el artículo 6 de la Ley 30112, Ley del Ejercicio Profesional del Trabajador Social menciona:
- “Artículo 6. Derechos El trabajador social tiene derecho a:
 - a) Gozar de facilidades para estudios de postgrado, maestrías, especialización o cuando obtenga becas de estudios en el país y/o en el extranjero, conforme a ley.
 - b) Desarrollar su labor en ambiente adecuado para su salud física y mental e integridad personal, así como contar con los recursos humanos y materiales necesarios.
 - c) Percibir remuneraciones de acuerdo con la legislación laboral vigente y conforme al nivel profesional y académico.

1.1.10 MARCO LEGAL DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN CIVIL

- a) **Decreto Supremo 003-97-TR Ley de Productividad y Competitividad Laboral**, menciona que su aplicación es supletoria de determinadas leyes específicas dentro del sector construcción. Los artículos pertinentes en el tema de la Construcción Civil son los que se menciona a las horas de labores, los derechos que tienen los trabajadores, la negativa de despido arbitrario, la posibilidad de que en el régimen de construcción civil se considere como un solo paquete una cantidad de obras, es decir, que los contratantes pueden celebrar múltiples contratos de obra, en los cuales emplearán a los mismos obreros y podrán remunerarlos como si todo ese conjunto fuera una sola obra.
- b) R.M. 51-96-TR, menciona la adecuación de la Negociación Colectiva de los trabajadores de construcción civil a los alcances de la ley de Relaciones Colectivas de Trabajo
- c) Decreto Supremo 001- 98- TR, menciona el reglamento de Planillas de Pago: Aplicable en sus artículos 4° y 17°. Establece el pago de planillas especiales para los colaboradores de Construcción Civil, las cuales reúnen ciertos requisitos adicionales a las Planillas comunes.
- d) Decreto Supremo 009-97- SA, es el reglamento de la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud.

2.2 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADO

Laboralmente, el Trabajador(a) Social se dedica a los problemas o asuntos que ocurren al personal en su interacción con el entorno social.

A continuación, se proporcionarán las definiciones que aportan al marco conceptual según la definición de diferentes autores.

2.2.1 INTERVENCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL

Rozas (1998), indica que la injerencia profesional de trabajo social es un desarrollo de construcción social que se genera en el proceso de la dinámica social de los actores que intervienen en el ejercicio profesional. Asimismo, indica que, para ser conceptualizada como profesional, la intervención debe tener sustento práctico y teórico; práctico porque el

trabajador social no solo piensa, sino también actúa y teórico porque toda intervención se basa en un entorno de conceptos que guían el accionar del profesional.

De igual modo, Cifuentes et al. (2001), mencionaron la intervención como acción de mediador en un fenómeno, en una problemática no resuelta a partir de su inaceptabilidad, pues afecta la cotidianidad de algunas personas.

Ambos autores mencionados indican que la intervención del trabajo social tiene como objeto promover al desarrollo de relaciones humanas y promover los cambios en su entorno social que permitan a los individuos tener mayor calidad de vida. Sin más, el trabajador social indaga e interviene respecto a las interacciones de las personas con su entorno social

2.2.2 TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

El Trabajo Social Empresarial se define como actividades organizadas destinadas a apoyar la adaptación mutua entre los trabajadores y sus empresas. Este fin se logra mediante el uso de métodos y tecnologías diseñados para posibilitar que los colaboradores, colectivos y grupos de trabajo, satisfagan sus necesidades y resuelvan los problemas derivados de su adaptación al mundo industrial en evolución. (Bernard, 1967: 19)

Por tanto, el profesional de trabajo social es competente en la intervención en la compañía, porque trabajará con los múltiples tratos entre los trabajadores y sus ambientes de trabajo. La tarea es facilitar que todos los trabajadores desarrollen absolutamente sus capacidades, prevengan las disfunciones y enriquezcan sus vidas.

2.2.3 PROPÓSITO Y FUNCIONES ASIGNADAS

2.2.3.1 TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

Para Soto (2011), menciona que el bienestar laboral tiene un carácter vivencial positivo el cual se manifiesta del disfrute personal a consecuencia del grado de satisfacción del trabajador como expresión, como consecuencia del resultado del balance entre los logros y las

expectativas en el ámbito laboral y que está influenciado por la personalidad. Es la generación del más alto grado de bienestar tanto mental, social y físico de los colaboradores en sus ocupaciones.

Chiavenato (2004), menciona que el bienestar laboral es el resguardo de los intereses y los derechos de los trabajadores de una empresa en el cual ofrecen su servicio. Asimismo su función concreta es complementar y apoyar a la empresa sobre el bienestar laboral de los colaboradores y las condiciones de su trabajo a la que ellos están expuesto ocurrentemente, busca redimir necesidades económicas, personales y sociales, el cual le va a permitir incrementar su calidad de vida.

Arenas (1993), citado por Aguilar (2007), menciona que el bienestar social designa los beneficios y programas al interior de las empresas, con la tendencia a satisfacer necesidades económicas, culturales y sociales de los colaboradores, así como el de fomentar las relaciones tanto extra institucionales como intra institucionales.

2.2.4 ACCIONES DE BIENESTAR EN CONSTRUCCIÓN CIVIL

Ibarra y Ruiz (2016), mencionan los distintos programas y actividades de bienestar social en el rubro de construcción civil, las se dividen en siete lineamientos, siendo éstas las siguientes:¹

a) Educativo:

El objetivo es garantizar que los empleados operativos se mantengan actualizados en temas importantes para su bienestar personal y profesional y conozcan sus beneficios desde el momento en que ingresan a la empresa.

b) Salud

- Programar y ejecutar campañas de salud, a fin de prevenir y controlar patologías que podrían presentarse en el colaborador.

¹ Ibarra y Ruiz (2016), "Gestión Del Bienestar Social y su Influencia En Las Condiciones Laborales de los Colaboradores Operativos De Construcción de la empresa Graña y Montero, Proyecto Inmaculada – Ayacucho.

- Propiciar las responsabilidades compartidas (colaborador – empresa), a fin de crear un ambiente agradable de convivencia en cada proyecto.
- Fomentar el buen estado físico del trabajador durante y al término del proyecto.

c) Disfunción Social

- Periódicos murales
- Notas de boletines
- Notas y videos para la página web
- Afiches publicitarios
- Trípticos informativos

d) Motivación

- Contribuir en la identificación del colaborador con la empresa a través de actividades que incentiven su desenvolvimiento
- Fomentar la realización de cursos de especialización y re categorización en coordinación con el área de capacitación
- Contribuir a la realización de cursos de especialización y re categorización en coordinación con el área de capacitación.
- Fomentar el desarrollo personal de los colaboradores

e) Recreativo

- Realizar actividades deportivas para el colaborador, que permitan inculcar los principales valores del juego limpio, comportamiento honesto y la disciplina.
- Propiciar e incentivar la integración entre colaboradores promoviendo el buen uso del tiempo libre.

f) Familiar

- Propiciar la identificación de la familia del colaborador con la empresa, alcanzándolos a través de actividades educativas (talleres vivenciales, talleres productivos, charlas).
- Propiciar e incentivar la integración entre trabajadores y familia fomentando la participación familiar a través de actividades recreativas y de salud.
- Contribuir al fortalecimiento del núcleo familiar del colaborador.

2.3 FUNCIONES GENERALES DEL TRABAJADOR SOCIAL

2.3.1 PRINCIPALES FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL

En el contexto de las actividades anteriormente mencionadas, el Trabajador Social en AYA Edificaciones debe tener competencias en:

a) Liderazgo:

Motivar e influir en los demás mostrando iniciativa y generando confianza. Inculcar e inspirar con pasión los valores de la organización. Consolidar objetivos, el seguimiento y capacidad para integrar las opiniones de los demás.

b) Trabajo en Equipo

Disposición a cooperar, comprometerse y ser un complemento en el grupo de trabajo apuntando hacia metas y logro de objetivos. Mantener la armonía y el respeto, desarrollar espíritu de equipo, actuar con responsabilidad y asegurando la calidad para el éxito

c) Comunicación

Capacidad para entender, escuchar y comprender. Identificar momentos y formas para transmitir las ideas de forma clara y oportuna a todo nivel organizacional así contribuir al alineamiento y credibilidad de los colaboradores.

d) Planificación y Organización

Establecer estratégicamente las prioridades y metas de sus tareas concertando los plazos y los recursos requeridos.

e) Desarrollo de Personas

Ayudar en el crecimiento intelectual y moral del colaborador. Esfuerzo constante en mejorar la formación y el desarrollo de los colaboradores a partir del análisis previo de sus necesidades y de la organización. Generar adhesión, compromiso y fidelidad.

f) Orientación al Cliente

Entender y redimir las obligaciones del cliente. Afanarse por conocer y aportar a la resolución de problemas del cliente externo e interno (Cliente final).

g) Adaptabilidad al Cambio

Adaptarse y amoldarse a la variación, transformar la propia conducta para conseguir los objetivos cuando surgen inconvenientes y a los nuevos escenarios cambiantes que presentará la organización.

En tal sentido el área de bienestar, ha ido cambiando constantemente y ajustándose con las necesidades de cada empresa. Es así como el Trabajador(a) Social innova dependiendo el entorno laboral donde se encuentre, a continuación se detallará las actividades brindadas actualmente del profesional de Trabajo Social en el área de Bienestar en AYA Edificaciones SAC, el cual está elaborado con cuatro lineamientos estratégicos orientados en el sector de construcción civil.

2.3.1.1 Acciones Preventivas de Salud Física y Bienestar Emocional.

Buscan promover el cuidado de la salud mediante campañas que permitan al trabajador tener conocimiento ante situaciones de riesgos físicos y personales, el cual tiene como finalidad adoptar medidas preventivas y adquiriera un estilo de vida saludable. Asimismo, están orientadas a desarrollar y crear condiciones favorables en el ambiente de trabajo que contribuyan en la salud emocional del trabajador.

Programas

- Programa “Vive Saludable”.
- Programa “Cinestrés”

- Programa “AYA TE ACTIVA”. (¡Ya es fin de Mes!, Nos divertimos cuidándonos - actividades recreativas para los colaboradores)

Actividades

- Charla Nutricional
- Charla subsidios y Descansos Médicos
- Charlas médicas de prevención
- Charla de sensibilización en Equidad de Género:
- Charla difusión de prevención del Hostigamiento Sexual
- Charla día de la No violencia contra la mujer
- Charla día de la mujer

2.3.1.2 Acciones Orientadas al equilibrio Trabajo – Familia

Son programas orientados y dirigidos a la familia del trabajador y a la identificación de la misma con la empresa AYA Edificaciones SAC.

Programas

- Programa Cumpleaños – Día Libre.
- Programa Talleres de Verano en AYA
- Programa “Pintando el trabajo”
- Programa de reconocimiento por estudio (Bono por estudio para aquellos hijos en los primeros puestos)

Actividades

- Gestión de Convenios corporativos y descuentos para los colaboradores.
- Celebración de fechas importantes.

2.3.1.3 Acciones de Integración.

Se busca promover actividades que contribuyan con el desarrollo del trabajador en cuanto a clima laboral, alcanzar mayores picos de productividad, así como la integración de él con sus compañeros más cercanos.

Programas

- Programa cuadrilla segura del mes (premiando el desempeño sobresaliente)
- Programa trabajador del Año.
- Programa de Reconocimiento por Años de Servicio.
- Programa Misterio Navideño
- Programa Recicla Navidad
- Programa de Fortaleciendo Valores
- Programa de Inducción
- Programa Construyendo tu Cumpleaños.(cumpleaños mensual)
- Programa 5S

Actividades

- Saludos especiales de reconocimiento (Nacimiento, graduación, matrimonios)

Celebración de fechas conmemorativas y especiales (Día del trabajo, Aniversario, Fiestas patrias, Construcción Civil, Labor Social y Fiesta de fin de año).

2.3.1.4 Acciones Asistenciales

Acciones necesarias que están orientadas a proveer de soporte social y emocional inmediato al trabajador, brindando el apoyo profesional necesario para que pueda salir de su situación y retomar su vida laboral de manera favorable.

Programas y Actividades

- Atención personalizada a los trabajadores mediante las visitas a los puestos de trabajo.
- Gestión y seguimiento de casos sociales (visitas sociales, visitas por salud, llamadas telefónicas y entrevistas personales).
- Visitas domiciliarias y hospitalarias – Evaluación y elaboración de informes sociales (ley 30012).
- Cartilla de beneficios/ Difusión de beneficios sociales.
- Gestión de trámites generales en EsSalud (aseguramiento de los trabajadores y sus derechohabientes).
- Acompañamiento a los trabajadores cuando presenten situaciones dolorosas.

Los programas de Bienestar en AYA Edificaciones constituyen una herramienta para afianzar capacidades institucionales que tiene por finalidad brindar servicios que contribuyan al bienestar laboral, personal y familiar; de esta manera se busca contribuir con el

fortalecimiento del área de Gestión Humana y la cultura organizacional. Asimismo, las acciones propuestas se vinculan a fortalecer las prácticas de bienestar que redunden en mejorar el desempeño y clima laboral de los colaboradores.



Figura 7. Actividad Día de la Mujer 2022





Figura 8. *Actividad Día las madres*



Figura 9. *Alentemos a la selección*



Figura 10. Actividad Día del Trabajo



Figura 11. Labor Social 2021



Figura 12. Actividad Aniversario 2022



Figura 13. Focus Group Trabajadores en Obra



Figura 14. Celebración Mensual de Cumpleaños



Figura 15. Campeonato Cierre de Programa Vive Saludable

CAPITULO III

FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

“Impacto de la intervención del Trabajador Social en el clima Organizacional del área administrativa en la empresa AYA Edificaciones SAC, Lima 2022”

3.1 TEORÍA Y PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

En la última década se ha podido corroborar que mundialmente las empresas apuestan más por el capital humano, dando una mayor importancia al área de Recursos Humanos, el cual ha sido considerado como la pieza clave para la mejor operatividad de la empresa y cumplimiento de los objetivos. Es así que la gestión del talento humano es una de las áreas que ha acostumbrado a más transformaciones y cambios, ante la globalización de los negocios el gran efecto del cambio, el desarrollo tecnológico y el intenso movimiento en búsqueda de calidad y productividad, se comprueba que la mayoría de organizaciones la gran ventaja competitiva se origina de las personas que laboran dentro de ellas, en consecuencia podemos indicar que las empresas no marchan sin personas y éstos no viven sin las empresas. **Chiavenato (2011).**

Los trabajadores sociales en el sector empresarial actúan como promotores y promotores del cambio, promoviendo condiciones para todos los trabajadores, y creando un ambiente de armonía, eficiencia y confianza en la vida laboral dentro de la empresa, los trabajadores sociales corporativos cumplen el rol para lo que significa motivación, identidad y compromiso. Un trabajador social empresarial se puede encontrar en las áreas de bienestar laboral, capital humano y recursos humanos, y su trabajo está direccionado a los trabajadores que son los elementos básicos de negociación entre las empresas y las centrales sindicales. **(Narro, 2021)**

El Trabajador Social tiene como rol el ser mediador entre la empresa y los colaboradores; es así que parte de una sólida formación académica el cual es enfocado a su labor en el área empresarial, a elevar la productividad iniciando del reconocimiento del trabajador, ya que éste tiene la capacidad de proyectarse socialmente como un profesional pensante, íntegro y racional. **(Arbeláez, B.M. 2008:84)**

Jiménez Gonzáles (2012), menciona que la participación social en el grupo privado, se encarga de promover el bienestar social de los trabajadores dentro del marco de su actividad profesional, es por ello que el trabajador social cumple un rol importante de

mediador entre la empresa y el trabajador, siendo de ayuda positiva en el desarrollo dentro de la organización.

Para poder definir la actuación profesional del trabajador social dentro de la empresa, se implementa una medición de las necesidades que tiene el colaborador, para esto se realiza un estudio general de Clima laboral.

A continuación se definirá algunos conceptos mencionados e investigaciones relacionadas al tema.

3.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Fernández, Cobos y Figueroa (2015), en su estudio su objetivo fue evaluar el clima organizacional. La metodología que se empleó fue el de realizar un estudio observacional, transversal y descriptivo, teniendo como muestra a 86 trabajadores, en ellos se empleó la encuesta: escala de clima organizacional. Las conclusiones finales indican que los trabajadores se sienten relativamente satisfechos en el centro de rehabilitación, y que su satisfacción está relacionada directamente con el desarrollo que él tenga en la institución.

Preciado (2019), en su estudio tuvo como objetivo analizar el clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Esmeraldas, este estudio fue de tipo cuantitativo, descriptiva, y asimismo se empleó el método inductivo. La muestra equivale a 130 funcionarios y en ellos se empleó una encuesta para obtener información más específica. Los resultados que se obtuvo fueron que el grado de satisfacción laboral es de 58.73%, y ningún factor está en un grado satisfactorio.

Villatoro (2015), en su investigación de tipo descriptiva, se analizó 8 indicadores, disposición de los recursos, retribución, claridad, sentido de pertenencia, coherencia de la dirección, valores estabilidad, colectivos y estilos de dirección, el cual de esta manera pudo reconocer las creencias que presentan los trabajadores y las bases que se deben trabajar, participaron 53 trabajadores y de esta forma se obtuvo la conclusión que las propuestas son planes de reforzamiento para que la empresa continúe y mantenga el clima organizacional sano.

3.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Marín (2020), en su tesis de tipo no experimental, con diseño transaccional descriptivo, utilizó el instrumento encuesta de clima organizacional. Tomó como muestra a 25

trabajadores y en sus resultados identificó que la percepción general de los trabajadores sobre el clima organizacional es baja por el 36.0%. También, que el 32.0% que perciben como alto, en igual porcentaje perciben con un clima organizacional medio. Adicional a lo mencionado identificó que en su gran mayoría tenían la percepción de media a baja en las dimensiones confianza, presión, innovación, apoyo, reconocimiento, autonomía, cohesión y equidad en los colaboradores.

Castillo (2017), en su investigación de tipo explicativo, tomo de muestra a 172 trabajadores de la empresa que fueron elegidos de forma aleatoria. En el caso de la variable ambiente laboral utilizó el instrumento validado de Litwin y Stinger que estuvo conformado por 9 dimensiones: la identidad, estructura, relaciones, responsabilidad, contienda, conflictos, participación y estándares compuestos por 53 enunciados. El instrumento que aplicó para poder medir la rotación de los colaboradores fue un cuestionario, constituido por 2 alcances, rotación externa, rotación interna con 12 enunciados en escalas nominales. Los resultados arrojados fueron que la dimensión recompensa, así como la dimensión de conflictos influyen en la importancia en la rotación de los trabajadores de la empresa NEXOS S.A.C.

Moreno y Moreno (2017), en su investigación de tipo cuantitativa descriptiva correlacional de diseño no experimental transversal, tuvo de muestra una población de 21 trabajadores dependientes. Les aplico las escalas de Clima Organizacional, su objetivo fue establecer el nivel relación que existe entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores con el objetivo de brindar recomendaciones de cambio, reforzamiento y mejora a nivel de organización.

Raúl Rodríguez (2017), En su tesis tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el rendimiento laboral de los trabajadores. Su estudio estuvo conformado 107 trabajadores. El tipo de investigación fue inductivo y deductivo. El resultado que obtuvo en base al clima de la organización fue que el 59% de trabajadores tuvo un nivel favorable; en cuanto al clima laboral 56% fue un nivel regular. Asimismo en cuanto a la dimensión de involucramiento laboral 51% es desfavorable, en la dimensión de autorrealización el 48% es favorable, en relación a la dimensión condiciones laborales 60% fue desfavorable, en la dimensión supervisión 59% fue muy favorable y por último en comunicación 53% fue muy favorable.

3.2 MARCO CONCEPTUAL

3.2.1 IMPACTO

Para la Real Academia Española (RAE), el impacto es el resultado originado en la opinión pública por un acaecimiento, una disposición de la autoridad, una noticia, etc.

3.2.2 IMPACTO SOCIAL

Matos (2022), menciona que si aceptamos un ambiente adecuado con condiciones de vida aceptables, implícitamente pensamos que ese ambiente posibilita la manifestación de nuestra existencia humana. Permite el disfrute emocional e incluso estético. Por lo tanto, nos encontramos en esta dimensión al evaluar el impacto social. En otras palabras, el impacto social puede percibirse como cambios en el bienestar de las personas. Es por ello que podemos definir el impacto como una variación en el grado de bienestar. En tal sentido el impacto social es la consecuencia para la población humana debido al accionar tanto privado como público, el cual altera la manera como las personas viven y se relacionan con los demás.

3.2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

A lo largo de los años, se ha desarrollado un conjunto de definiciones del clima organizacional y se ha ido introduciendo gradualmente este concepto, a continuación, se detallan los siguientes:

Chiavenato (2011), indica que el clima organizacional se describe al ambiente dentro de los miembros de la organización y se interrelaciona con la motivación de sus integrantes, es decir, el término clima organizacional alude de manera especial las propiedades motivacionales del ambiente de la organización. Indica que los seres humanos buscan el cambio constante ante las adversidades, esto hace que se adapten todo el tiempo a las situaciones con el objetivo de mantener su equilibrio emocional y de satisfacer sus necesidades, definiéndolo como un estado de adaptación constante. Es así que su adaptación no sólo se expone a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, al contrario, también a las de pertenecer a un grupo social de estima y que busquen la autorrealización.

a) Funciones del Clima Organizacional

- ✓ Establece límites
- ✓ Promover el sentido de identidad

- ✓ Posibilitar el compromiso
- ✓ Establecer lineamientos y normas
- ✓ Controlar el comportamiento de los colaboradores

b) Características principales que deben tener un clima organizacional

- ✓ Grado comunicación
- ✓ Un buen nivel de motivación
- ✓ Grado de participación
- ✓ Creatividad y desarrollo profesional
- ✓ Respeto y confianza entre los miembros de la organización.

3.2.1.1 Teoría de Clima Organizacional

Cea, et al. (2006), mencionaron en su teoría que un clima organizacional tiene como significado que en las organizaciones deben tener cuidado de mantener un equilibrio emocional positivo entre los empleados y la organización. Este equilibrio no debe menoscabar la actividad laboral a través del bienestar personal de los trabajadores. Por lo tanto, es de suma importancia contar con una infraestructura positiva y una compensación acorde con las responsabilidades asignadas a cada empleado y las funciones realizadas en relación con ellos. A través de lo anterior se logrará un buen y satisfactorio ambiente de trabajo y el oportuno reconocimiento al trabajo realizado.

3.2.1.2 Tipos de Clima Organizacional

Según la exposición de Likert (Brunet, L., 2004) existen los siguientes tipos de clima organizacional:

a) Autoritario

Sistema I. Autoritarismo Explotador, menciona que por parte de la dirección no existe confianza y seguridad hacia sus colaboradores, asimismo serán ellos únicamente los responsables en tomar decisiones y establecer objetivos de la organización. Los trabajadores llevan a cabo sus actividades en un ambiente de miedo y castigo. Asimismo, la comunicación de la Dirección hacia sus colaboradores es déficit, ya que solo es a través de indicaciones específicas.

Autoritarismo Paternalista, existe la confianza entre la dirección y los **Sistema II.**

Colaboradores, algunas decisiones son evaluadas y tomadas en niveles tácticos y operativos. Se utiliza recompensas y castigos como fuentes de motivación.

b) Participativo

Sistema III. Consultivo, Es el tipo de clima donde la dirección brinda confianza a los trabajadores, ejerce una comunicación descendente y asimismo les permite tomar algunas decisiones referentes a la organización. Posterior a ello, este sistema motiva a los colaboradores usando recompensas y castigos ocasionales, además de la satisfacción de necesidad de estima.

Por consiguiente, el clima organizacional está enlazado con el ambiente entre los miembros de una organización y relacionado directamente con su nivel de motivación. Cuanto más alto es, más alta se vuelve la cultura organizacional, lo que se traduce en satisfacción, estímulo, interés y cooperación. Sin embargo, en el caso contrario, el clima organizacional tiende a deteriorarse, caracterizándose por apatía, indiferencia, depresión e insatisfacción.

3.2.4 BIENESTAR LABORAL

Marsollier (2011), indica como el bienestar laboral debe desarrollarse de manera positiva en base a las estrategias que brinden ante las problemáticas que se presentan a diario en el ámbito laboral. Los trabajadores suelen afrontar situaciones que pueden ser altamente estresantes, el cual es necesario que actúen con eficiencia y rapidez para poder resolverlas.

Al respecto, podemos mencionar que el bienestar laboral empodera a los trabajadores con la energía y optimismo para ejercer sus funciones con eficacia y eficiencia, buscando alinear sus objetivos personales con los objetivos definidos por la organización, esto busca el “Ganar Ganar” para que así ambos salgan beneficiados.

3.2.5 SALARIO EMOCIONAL

Terán (2017), fundamenta que el salario emocional se realiza frecuentemente en la actualidad, el cual se proyecta como mejora en el desempeño laboral y tiene en cuenta las recompensas y beneficios no económicos, los cuales pueden ser:

- La probabilidad que los trabajadores laboren en su vivienda,
- Celebren fechas especiales con un día libre
- Obtengan reconocimiento de sus jefes

- Regalo especial por cumplimiento de objetivos, etc.

3.2.6 CLIMA LABORAL

Cabrera (1999), Indica que el clima laboral es el carácter de una empresa y se forma por medio de una disposición de las características propias de la compañía.

Alves (2000), Menciona que una buena comunicación y un sentimiento de satisfacción son algunos de los muchos factores que detallan un clima laboral satisfactorio, un alto rendimiento y una alta productividad en la organización.

Maish (2004), indica que evaluando el clima laboral se puede abordar las dificultades que existen en una empresa. El capital humano trabaja en la empresa para dificultar o para facilitar los pasos que conducirán a la productividad y por consiguiente el de la organización.

Por lo anteriormente mencionado, el clima laboral es el carácter de una empresa que se genera desde la percepción de los trabajadores, éste puede ser medido de forma positiva o negativa. Asimismo puede ser evaluado rescatando oportunidades de mejora para el clima organizacional.

3.3 TEORIA Y PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL

Desde sus inicios, el trabajo social ha mostrado especial interés por los principios éticos de su trabajo y los fundamentos epistemológicos que lo sustentan. Pero el trabajo social del siglo pasado se limitó a rescatar la teoría de otros campos y aplicarla a la intervención social. Del mismo modo, por razones aún poco claras, el trabajo social no genera teorías para desarrollar el trabajo profesional como lo hacen otros campos, sino que se nutre de teorías de otros campos para su uso en intervenciones sociales. Con base a lo mencionado los profesionales de trabajo social, realizan sus intervenciones a partir de experiencias, valores y saberes que permiten reflexionar y profundizar los procesos del quehacer profesional. **Vilchez et al., (2018)**

Gómez et al., (2000) hace mención que actualmente gracias a los avances teóricos y epistemológicos, los profesionales entienden el trabajo social como una profesión que ha dejado de ser asistencial y ahora se utiliza para intervenir en una variedad de situaciones sociales y áreas de trabajo, como la comunidad, la salud y la familia. Actualmente hay una mayor preparación de profesionales que aportan elementos suficientes para la mejoría del bienestar laboral. Tiene un manejo claro de las diferentes áreas de intervención como

son la atención y gestión social, la medicina del trabajo, la gestión de recursos humanos, y los enfoques teóricos establecidos y desarrollados por especialistas, especialmente utilizados (sistémico, holístico, funcionalista, etc.). Las intervenciones sociales son programas o medidas prácticas encaminadas a solucionar problemas a nivel de ambiente y desempeño laboral, condiciones económicas y de seguridad social, y prevenir y resolver situaciones de conflicto entre trabajadores y empleadores, se considera un espacio propicio para la realización de acciones. Formó un grupo de trabajo. Llevan a cabo viviendas, formación sociocultural, psicosocial desarrollan diversos programas como apoyo alcance del área.

Con el devenir de los años, en la disciplina de Trabajo Social, se visualiza una evolución constante de diversos paradigmas y enfoques que guían el quehacer profesional, el trabajador social en su práctica profesional debe revisar muy cuidadosamente una serie de teorías que ayudarán en la correcta intervención en las organizaciones.

3.3.1 DEFINICIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

La Federación Internacional de trabajadores sociales con sus siglas FITS, El trabajo social es una carrera basada de primera mano en la práctica, una doctrina correcta que promueve el desarrollo social, la transformación, la liberación de las personas, la cohesión social y el fortalecimiento. La misma que es protegida por las diferentes teorías del trabajo social e involucra a las personas y las estructuras para abordar desafíos de la vida y aumentar el bienestar.

Cifuentes (2011), menciona que trabajo social es aquella carrera profesional aplicado al trabajo con grupos, familias, comunidades y organizaciones; cuyo objeto de conocimiento y transformación son las interrelaciones que se producen entre éstos y su entorno, es así que la intervención abarca la resolución de problemas en las relaciones humanas, mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales bajo todos los principales principios de justicia social y derechos humanos, promoviendo condiciones propicias para el bienestar y desarrollo de las personas.

El Trabajo Social, menciona sus características en la práctica y teóricamente facilita la intervención en diversas áreas tales como: Recursos Humanos, Salud, Educación y Vivienda, para así lograr integrar elementos de su propia perspectiva en la solución de conflictos en las relaciones sociales que son complicados de resolver por los afectados..

3.3.2 DIAGNÓSTICO OBTENIDO

Habiendo mencionado los conceptos de clima organizacional, podemos resaltar que es la percepción que tiene el trabajador con respecto a su empresa, un colaborador que percibe su empresa positivamente en términos de ambiente de trabajo es un empleado motivado que hará todo lo posible para complacer a los clientes externos de la empresa.

Partiendo de la premisa anterior, para conocer la percepción que el trabajador tiene de la empresa, se mide mediante un estudio de clima laboral. En la empresa AYA Edificaciones se viene realizando anualmente la encuesta de clima laboral, el cual desde su aplicación con una empresa externa encargada del proceso, se ha notado que el porcentaje ha ido incrementando en aceptación. Es así que en el año 2016 se inició con un valor de puntuación del 66.04 %, para el siguiente año 2017 el valor incrementó a 83%, en el año 2018 la aceptación fue de 80%, siendo notable la disminución en 3 %, en 2019 el porcentaje aumentó en un 84 % teniendo mayor aceptación, en el año 2020 aumentó notablemente en un 88% y por último en el 2021 el porcentaje decreció a 84%. Sin embargo, las dimensiones muestran un patrón repetitivo, que, pese al plan anual de bienestar y diversos esfuerzos que la empresa brinda a beneficio de los trabajadores, indican que requieren el reconocimiento de sus jefes directos y mayores programas para aumentar el clima laboral.

El tal sentido, el estudio de Clima Laboral en la empresa AYA Edificaciones se desarrolló en 4 fases: Entendimiento del negocio, Diseño y validación de la herramienta, aplicación de la encuesta y Análisis de la información y presentación de resultados. La encuesta estuvo compuesta por 62 preguntas: 52 clasificadas en 12 factores críticos que miden el índice de satisfacción general con el Clima Laboral. Las fechas de realización fue del 18 de septiembre al 01 de noviembre del 2021, con una población total de 317 trabajadores logrando una participación del 86% de encuestados.

Para la evaluación del “Estudio de Clima Laboral 2021” se inició estratégicamente con una empresa consultora especializada en realizar estudios de Clima Laboral con amplia trayectoria en materia de Gestión del talento.²

² Fuente: Informe de Clima Laboral 2021 AYA EDIFICACIONES
Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Facultad de Psicología y Trabajo Social

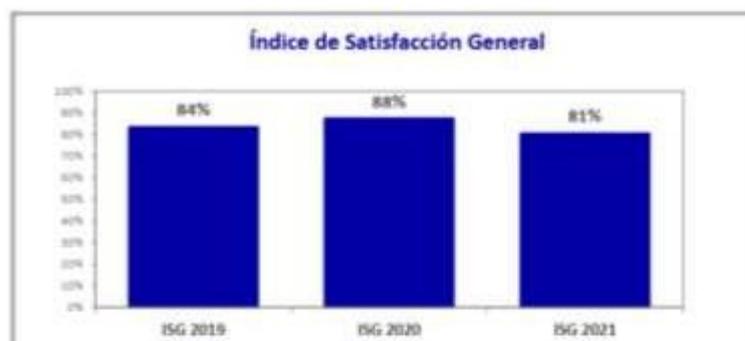


Figura 16. Estudio General de clima laboral 2021

Las conclusiones generales de la encuesta de clima laboral 2021, se resalta que existen 2 dimensiones por mejorar: **Liderazgo en los Jefes, Clima e Impacto**. Sin embargo actualmente se está realizando el plan de acción establecido por el área de Gestión Humana - Bienestar, el cual ha replanteado actividades que anteriormente no eran posibles realizar a raíz de la coyuntura que atraviesa el país.

El estudio de clima laboral nos indica un marco general de satisfacción de los trabajadores, esto nos da un punto de partida para que el Trabajador Social aborde e identifique los problemas desde su intervención profesional con el colaborador de la empresa. Es así que **Barranco (2004)**, menciona que desde las teorías de la calidad de vida se parte de la premisa de contribuir a mejorar la calidad de los servicios y calidad de vida de las personas, los empleados deben estar motivados y satisfechos con su trabajo, como el salario, el medio ambiente y la salud. Esta idea de calidad integrada es aplicada a las intervenciones del trabajo social en el marco de las organizaciones de servicio social y bienestar social.

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado el abordaje directo con el colaborador es importante, por ello el trabajador social inició un Focus Group. El cual según los autores **Stewart y Shamdasani (1990)**, esta técnica se utiliza para obtener información general sobre un tema de interés. De manera similar, el grupo focal se utiliza para generar hipótesis de investigación que luego pueden conducir a más estudios sobre un tema o la prueba de ciertas perspectivas cuantitativas. Por lo general, los miembros de un grupo de discusión interactúan de tal manera que intercambian roles, porque los demás expresan opiniones, y en esa interacción tienen cierta influencia en el grupo. La dinámica grupal de la entrevista es una técnica de entrevista que tiene como objetivo recopilar datos sobre

las opiniones, conocimientos, percepciones y preocupaciones de los individuos o un grupo de individuos sobre un tema en particular.

Los grupos de discusión son acceso a políticas de información focalizada. La información dirigida inicia un proceso secuencial en el que el grupo pasa por diferentes etapas (Tuckman, 1965):

- Transformación (formación), incluyendo orientación, adaptación y dependencia; exploración de situaciones, relaciones interpersonales ambientales y prueba del conductor.
- Crisis (tormenta), donde surgen conflictos entre grupos (envidia, tensión, autodefensa y competencia).
- Cohesión grupal (normalización), donde se percibe apoyo grupal, unidad en la presentación de ideas y libertad de comunicación.
- Rendimiento, en equipo, se construyen acciones/ideas concretas.
- Cerrar (contacto abierto).

Por lo anteriormente mencionado el Trabajador Social identificó necesidades reales y oportunidades de mejora los cuales se detallan continuación:

- a) Dar a conocer los programas de reconocimientos que involucren a todos los colaboradores.
- b) Brindar mayor incentivos que incluya la participación de todos los colaboradores.
- c) Fomentar actividades de integración lideradas por el área de Bienestar Social.
- d) Generar nuevo programa enfocados directamente en el equilibrio trabajo – familia.
- e) Mayor involucramiento de la familia en programas de Bienestar
- f) Reevaluación del horario de jornada laboral actual que es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 07:00 p.m.

3.3.3 MODELOS DE ACTUACION PROFESIONAL

Al igual que la sociedad en su conjunto, en la actualidad vivimos una extrema complejidad en todos los aspectos y campos del trabajo social. Para afrontar estos nuevos retos, son muchos los autores que rescatan del olvido la importancia del conocimiento teórico y metodológico en el trabajo social.

Actualmente existen textos que demuestran y destacan la importancia que ha tenido para el trabajo social y las diversas teorías e ideas que han influido en la práctica, ya que proporcionan una orientación, una guía, frente al caos y la desorientación que representan las problemáticas a las que tiene que hacer frente.

Durante el desarrollo histórico del trabajo social se desarrollaron diversos modelos de práctica profesional basados en diferentes fundamentos teóricos. Asimismo, estos modelos han ido evolucionando y cambiando a medida que ha aumentado la diversidad epistemológica y metodológica del trabajo social. Teniendo en cuenta que los diferentes conjuntos de modelos no son entidades aisladas. De hecho, no corresponden a un "mundo diferente" o a una forma diferente de sentir o pensar la realidad. En pocas palabras, son distintas formas de analizar los hechos y las cuestiones sociales, diferentes formas de observarlos y condicionar la forma en que intervenimos en ellos, otros modelos han sobrevivido al cambio social, y otros están en fuerte desarrollo. Esta dinámica se refleja hoy en el surgimiento de nuevos modelos de intervención basados en la investigación del trabajo social. Sin embargo, es metodológica y teóricamente consistente y destaca modelos que históricamente han tenido un impacto significativo en la práctica del trabajo social. **Viscarret, (2007)**

Los tipos de modelos son:

a) Modelo psicodinámico.

En lugar de priorizar los problemas económicos y sociales del sujeto, como es tradicional, prioriza los problemas psicológicos y emocionales del sujeto.

El tratamiento básico consiste en ayudar a una persona a resolver los problemas actuales, descubrir las causas internas que requieren intervención y adquirir conocimientos específicos para que pueda enfrentar nuevos problemas más adelante.

b) Modelo de intervención en crisis.

Propone una terapia de intervención sencilla a una persona, familia o grupo en crisis para ayudarles a superar sus problemas y recuperar el equilibrio emocional. Consiste en que los trabajadores sociales respondan rápidamente y den consejos en poco tiempo.

En este caso, el profesional suele tener más poder y autoridad otorgado por la crisis. Esto se debe a que la confusión y el desequilibrio impiden que las personas tomen las decisiones correctas.

c) Modelo centrado en la tarea.

El trabajo a corto plazo es mayormente productivo que la intervención a largo plazo. En tal sentido, proponemos desarrollar y realizar tareas relacionadas con la resolución de problemas planteados por las propias personas, más que con el diagnóstico de los trabajadores sociales.

d) Modelo conductual-cognitivo.

Establezca objetivos para las intervenciones para lograr, inhibir, reducir o mejorar comportamientos específicos de forma permanente. Una vez analizado el problema y sus causas actuales, se intenta cambiar la conducta del sujeto a través del refuerzo.

Se emplean dos estrategias para lograr ese objetivo, el primero modifica la respuesta del usuario en función de factores que existen en el entorno y el segundo modifica un elemento del entorno.

e) Modelo humanista y existencial

Este modelo de intervención de trabajo social considera la diversidad, la etnia, los estilos de vida, la cultura y las diferentes opiniones. Además, condena diversas formas de discriminación y violencia, adicional a ello se opone a la modelización y estandarización de las personas.

Exige que los trabajadores sociales se conviertan en un proceso de aceptación por parte de los usuarios o usuarias que necesitan atención en lugar de una intervención coercitiva. Los profesionales son observadores que observan cómo vive la gente, encuentran soluciones a los problemas y les ayudan a ser autónomos.

f) Modelo crítico/radical.

Este modelo expone que los usuarios no son ni siquiera parcialmente responsables de las situaciones personales y sociales a las que están expuestos.

Se requiere compromiso con el Sector Popular para que sea un actor activo en el ejercicio profesional y protagonista del proceso de liberación. Las personas marginadas y sin voz son clave en este modelo.

- g) Modelo de gestión de casos.**
Su objetivo es que los trabajadores sociales brinden gradualmente intervenciones más eficientes, efectivas y económicas.
- h) Modelo sistémico.**
Proporciona referencias teóricas y métodos necesarios para analizar, justificar, identificar y diseñar estrategias de comportamiento en el trabajo social contemporáneo. Su idea es compactar diferentes métodos prácticos de intervención dentro de un mismo marco, basado en la teoría general de sistemas.

3.3.3.1 Modelo Centrado en la Tarea

El modelo elegido en la intervención profesional de la experiencia es el modelo Centrado en la tarea, la cual abarca diferentes teorías y metodologías necesarias para la interacción del trabajador social y su entorno.

Para **Viscarret, (2007)**, menciona Este modelo de intervención no toma teorías ni metodologías de otras disciplinas científicas, ya que fue desarrollado por completo para el Trabajo Social y desde el punto de vista del Trabajo Social. Las primeras etapas de este modelo mostraron que los resultados de la intervención a corto plazo eran más satisfactorios que los resultados de la intervención abierta a largo plazo, lo que llevó a algunos usuarios a abandonar los servicios de apoyo. En cuanto a sus conceptos teóricos, pretende dar respuestas prácticas, concisas y efectivas enfocadas a lograr objetivos específicos y realizar tareas específicas para resolver problemas específicos.

3.3.3.2 Naturaleza de intervención

Este modelo identifica y aclara cuáles son los elementos principales del problema en el presente, en el mundo del usuario y pretende conocer los obstáculos que impiden el cambio. De este modo, la intervención se concentra en investigar y diagnosticar los problemas presentes que el trabajador está observando en su entorno, eligiendo los más importantes.

Los elementos principales en los que se apoya la práctica de la intervención centrada en la tarea son:

Delimitación del problema.

Se investigará una variedad de áreas de usuario que pueden ser de interés para obtener ayuda. La participación y la visión del usuario en la identificación de áreas problemáticas

son muy importantes en este modelo. Esta fase de investigación y discusión del área del problema concluye con la selección de un problema en el cual enfocar la acción.

En esta parte de la intervención es importante determinar cuáles son los problemas del usuario para lograr la participación. Los trabajadores sociales ahora tienen una función de asesoramiento. Su función principal es ayudar primero al cliente a identificar el problema y, en segundo lugar, garantizar que el problema se pueda solucionar.

Definición de objetivos.

Una vez definido el problema. Se deben establecer metas que guíen la tarea. El objetivo es la parte central del modelo. Los trabajadores sociales tienen que apoyar a los usuarios. Identifique una meta que desee lograr y asegúrese de que sea alcanzable, observable y medible para la persona.

Limitación temporal.

No más de 12 reuniones o 3 meses de colaboración. El motivo de la fijación de plazos es centrar los esfuerzos tanto de los profesionales como de los usuarios en objetivos concretos y evitar los deterioros que aparecen en las relaciones entre los usuarios con intervenciones a medio y largo plazo

Las Tareas.

Se implementan después de que se hayan acordado el problema, las metas y los plazos. Una tarea es una parte diferenciada de una acción global, una serie de pasos secuenciales para alcanzar una meta. Las tareas son desarrolladas por trabajadores sociales y usuarios para que el proceso de resolución de problemas se vuelva colaborativo. Ambos establecen el camino óptimo, dividen y estructuran su tiempo en fases apropiadas y estructuran uniformemente el trabajo entre ellas. El proceso de completar una tarea debería marcar una gran diferencia, no solo ponerlo en un modo de "aprender haciendo". La comprensión de las tareas permite a los usuarios y trabajadores sociales ver cómo se superan los obstáculos mientras aprenden nuevas estrategias para superarlos. Se realiza una evaluación de cada tarea y se convierte en un elemento básico del proceso.

El contrato

Es parte fundamental de este modelo, una “forma moderna de llegar a un acuerdo entre usuarios y trabajadores sociales”, una forma de formalizar acuerdos cuyo objetivo

principal es el cambio. Este modelo de intervención utiliza esta estrategia al establecer un conjunto de contenidos y compromisos para las actividades que cada trabajador social y usuario realiza.

3.3.3.3 Naturaleza de la relación Trabajador Social – Usuario

Este modelo cree en la capacidad y el potencial de las personas para resolver sus propios problemas. Desde esta perspectiva, el modelo trata las intervenciones como colaborativas y trata de poner a los usuarios en control. Las riendas de su situación, teniendo en cuenta sus valores, creencias e ideas. La relación trabajador social-usuario en este modelo está definida por una relación no direccional a menos que sea consejería. Este modelo sitúa al usuario en el centro y es visto como una forma de intervención democrática, ya que las principales decisiones las puede tomar el usuario. El trabajador social mantiene una relación de asesoramiento con el máximo respeto por las capacidades y potencialidades del usuario.

3.3.3.4 Como lo concibe el usuario

Este modelo básicamente asume actividades encaminadas a apoyar a las personas a través de tareas que les ayuden a alcanzar objetivos específicos que se propongan. A diferencia de otros modelos, en este modelo busca un cambio relacionado con el problema más que un cambio de personalidad. Esto lo distingue claramente del modelo clínico, que ve a la persona que recibe atención como el usuario y no como el paciente. Además, se enfoca en mejorar las habilidades y fortalezas de las personas, por lo que es un método optimista destinado a generar confianza en uno mismo y reconocemos que tenemos la clave para resolver el problema.

3.4. ACCIONES, METODOLOGIAS Y PROCEDIMIENTOS

Según **Clark, (1996)** el método es una herramienta, caminos, enfoque o medio para lograr un objetivo profesional. Son pasos según el plan y contienen (o deberían contener) diversas formas de seguimiento con formulaciones teóricas y su funcionamiento práctico.

Así, el autor describe un método básico que utiliza el trabajo social en su conducta profesional, compuesto enteramente de elementos comunes a los métodos tradicionales y que sirve de base para trabajar con las personas en los problemas. El objetivo general es la transformación del hombre en liberación. El método básico entiende como "emergencia" en su sentido más amplio como un estado de carencia, insatisfacción o

inadecuación arraigado en el tejido de la sociedad. La falta de conciencia crítica y formación técnica es otra necesidad que hay que eliminar para llegar a un estado de poder actuar colaborativamente con el trabajo social en la transformación de la sociedad y, a su vez, en la transformación de otros hombres y mujeres. Menciona que la educación está siempre presente en todo el seguimiento metodológico y permea cada técnica y acción específica del trabajo social. Esta educación necesaria ha sido instrumentalizada y sus nuevos rumbos siguen las características de nuestra realidad y el cuerpo teórico y práctico del trabajo social.

El proceso metodológico básico (llamado método básico, en el sentido de que siempre existe independientemente del contexto social del problema) es el proceso de investigación, diagnóstico, programación y ejecución. Evaluación y educación permanente.

a) Investigación

En general, se puede decir que la investigación se direcciona a recabar antecedentes para analizar la situación social a través de encuestas y observaciones.

Cabe mencionar, para la aplicación del Método básico, se distingue dos niveles de investigación:

- 1.- Nivel de Investigación Preliminar o Exploratoria.
- 2.- Nivel de la Investigación Descriptiva.

La observación con diferentes modalidades, en su mayoría participativas, debe utilizarse como técnica básica.

El trabajador Social está obligado a dejar constancia de todo lo que le parezca importante. Lo que dice la gente, cómo lo dice, las valoraciones que hace de hechos, cosas, sucesos, etc.

Las siguientes técnicas se utilizan para la recolección de datos:

- Registro de Campo
- Diario de Campo
- Motivación
- Recorrido del área
- La Comunicación
- La Observación
- Relación Profesional
- Entrevistas

- Motivación
- Utilización de fuentes documentales

En tal sentido, respecto a lo mencionado desde la intervención profesional del trabajador social en la empresa AYA Edificaciones, se empezó por identificar las necesidades, problemas, recursos, expectativas y aspiraciones del personal; es así que empezamos a conocer la realidad para intervenirla de manera progresiva.

b) Diagnóstico

En trabajo social, un diagnóstico refiere en una descripción detallada de la problemática encontrada, su naturaleza, y los recursos disponibles para resolverlos, su naturaleza y las proyecciones para el futuro de ambos.

Asimismo desde el campo de trabajo social implica el análisis y síntesis de la situación problema identificada: analizar las causas, priorizar y valorarlo con la finalidad de aportar los elementos necesarios al proceso de planificación.

- Aporta la identificación de los principales problemas existentes en la organización.
- Especificar los recursos existentes que serán destinados por la organización.
- Jerarquización de los problemas de acuerdo a criterios determinados e intereses de la empresa.

Es por ello que en el diagnóstico realizado por el trabajador social en la empresa AYA Edificaciones SAC, se identificó varias problemáticas propuestas por los trabajadores, las cuales fueron:

- Dar a conocer los programas de reconocimientos que involucren a todos los colaboradores.
- Brindar mayor incentivos que incluya la participación de todos los colaboradores.
- Fomentar actividades de integración lideradas por el área de Bienestar Social.
- Generar nuevo programa enfocados directamente en el equilibrio trabajo – familia.
- Mayor involucramiento de la familia en programas de Bienestar
- Reevaluación del horario de jornada laboral actual que es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 07:00 p.m.

c) Programación

La finalidad de la programación es precisar acciones de manera lógica y planificada, y enmarcar esas acciones en plazos específicos de corto, mediano o largo plazo.

Se podría definir como fijación en los resultados obtenidos en el diagnóstico y tiene como perspectiva los objetivos que se proponen conseguir para resolver o atender la situación problema.

Está constituida por un conjunto de operaciones así como preguntas que se centran en el abordaje profesional.

- ¿Qué se quiere hacer?
- ¿Por qué se va a hacer?
- ¿Para qué se va a hacer?
- ¿Cuánto se va a hacer?
- ¿Cómo se va a hacer?

Es en este proceso se planificará el actuar profesional con todas las técnicas de intervención profesional: Observación, entrevista, técnicas de orientación, técnicas de participación, técnicas de animación, técnicas de organización, planificación, etc. Asimismo se emplearán procedimientos: Administrativos, responsabilidades de equipo, organización del equipo, etc.

d) Ejecución

La implementación de programas y proyectos específicos representa la ejecución en la que la conducta transformadora llega a su centro de base, a partir de procesos de movilización y vivencia interna que conducen al cambio de conducta en los sujetos a nivel de base. De hecho, el mismo puede ser cambiado o modificado.

En esta etapa se lleva a la práctica lo programado buscando alcanzar los objetivos propuestos por el trabajador social en la empresa AYA Edificaciones implica:

- Despertar el interés para la participación efectiva del usuario. (Envío del evento por correo, impresión de los programas a desarrollar para su difusión en obras, programación de reunión con los encargados de obra para la explicación de los programas).
- Administración de los recursos económicos: racionalización y control de gastos.
- Manejo de instrumentos operativos
- Formación y manejo de equipos de trabajo colectivos y distribución de responsabilidades

- Supervisión y control, verificar el desarrollo de las acciones para retroalimentarlas.
- Acciones de coordinación, establecer comunicación. Implica el uso de instrumentos de comunicación. (uso del correo, whats app, etc.)

e) **Evaluación**

Un proceso metodológico que se mantiene constante a lo largo del curso de metodología y mediante el cual se puede observar y modificar el comportamiento.

Internamente, necesitamos enfatizar que el trabajo en grupo hace hincapié en proporcionar conocimiento sobre la aprobación o el rechazo entre los integrantes del grupo, el desempeño a nivel de grupo y la existencia de subgrupos.

Es así como al final de cada programa se medirá el nivel de satisfacción del personal, recogiendo la valiosa información de manera anónima para identificar oportunidades de mejora del mismo y saber si se pudo cumplir el objetivo propuesto, esto nos ayudará a tener un panorama más amplio de las acciones posteriores a abordar.

Por tal motivo, desde mi experiencia profesional se empleará los procesos mencionados anteriormente, con el fin que el Trabajador Social se encuentre presente en el primer contacto con la realidad del trabajador, y capaz de percibir todas las circunstancias que lo rodean y sus proyecciones externas. Asimismo utilizaremos en modelo de intervención centrado en la tarea, el cual como anteriormente se mencionó se orienta por el logro de objetivos y en la corriente participativa, se basa en la teoría de aprender, en la teoría comunicativa, plantea efectuar un inventario de problemas, recursos y dificultades en participación activa con la población objeto de intervención para luego priorizar y ordenar las situaciones que requieren atención más oportuna.

A continuación se mencionarán los programas desarrollados a raíz del problema anteriormente expuesto.

3.4.1 PROGRAMAS DESARROLLADOS

3.4.1.1 PROGRAMA CINESTRÉS

3.4.1.1.1 Objetivo General

Generar la identificación y compromiso organizacional mediante el equilibrio trabajo – familia, contribuyendo así al clima laboral.

3.4.1.1.2 Objetivos Específicos

- a) Contribuir con el reconocimiento del buen desempeño de las funciones de los trabajadores.
- b) Generar momentos de desconexión y pausa a la jornada laboral.
- c) Contribuir al equilibrio trabajo – familia en los trabajadores.

3.4.1.1.3 Objetivos Específicos

En AYA Edificaciones sabemos que la familia es un pilar importante para nuestros colaboradores y teniendo en cuenta la ardua labor diaria que realizan nace el programa “CINESTRÉS”

Este programa busca que el personal tenga un momento de desconexión junto a su familia propiciando un espacio donde se sientan reconocidos por la labor que realizan, todo en base a resultados y cumplimiento de los objetivos de la organización.

3.4.1.1.4 Etapas

Este programa se establece el último viernes del mes de Mayo hasta el mes de Noviembre, teniendo como alcance personal administrativo de oficina principal y administrativo de obra.

3.4.1.1.5 Administrativos de Oficina

- El personal será evaluado por su jefe de área según su desempeño, cumplimiento de objetivos, responsabilidad, puntualidad y toma de conciencia (Los jefes de cada área serán evaluados por la gerencia)
- El personal elegido será acreedor de entradas al cine y confitería para que pueda disfrutarlo en familia.

Detalle:	Cantidad colaboradores beneficiados:
De 1 - 3 administrativos por área	1

De 4 - 5 administrativos por área	2
De 6 - 10 administrativos por área	3
De 11 a más administrativos por área	4

Tabla 1. Detalle colaboradores beneficiados

3.4.1.1.6 Administrativos de Obra

- El personal será evaluado por su jefe de obra según su desempeño, cumplimiento de objetivos, responsabilidad, puntualidad y toma de conciencia (Los jefes de cada obra serán evaluados por su director de proyecto).
- El personal elegido será acreedor de entradas al cine y confitería para que pueda disfrutarlo en familia.
- Para los detalles del beneficio se tomará referencia el siguiente cuadro:

Detalle:	Cantidad colaboradores beneficiados:
De 1 - 5 administrativos por obra	1
De 6 - 10 administrativos por obra	2
De 11 a más administrativos por obra	3

Tabla 2. Cuadro de beneficios colaboradores

3.4.1.1.7 Días previos al Cinestrés

- Se enviará al correo gerson.vasquez@ayaedificaciones.com la evaluación del personal elegido del 22 al 25 de cada mes, a fin del cumplimiento del programa eficientemente.
- Para personal administrativo de obra se deberá premiar a fin de mes en la charla de seguridad.
- Para personal administrativo en oficina se premiará en la celebración de cumpleaños del mes.
- Para el envío de Entradas y confitería se utilizará el siguiente cuadro:

Cantidad de entradas por trabajador	Confitería
03	01 Combo familiar

Tabla 3. Tabla beneficio cantidad confitería

3.4.1.1.8 Cronograma de Actividades

Áreas	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Fase 1: Difusión																												
Difusión Vía correo a STAFF																												
Reunión Virtual con Jefes Oficina Principal																												
Reunión Virtual con Jefes de Obra																												
Difusión trabajadores de Obras																												
Fase 2: Envío de evaluaciones																												
Envío de Evaluaciones a GGHH																												
Acompañamiento del programa																												
Entrega de diplomas en Obra																												
Fase 1: Evaluación del programa																												
Encuesta de Satisfacción																												
Identificación de oportunidades de mejora																												

Tabla 4. Cronograma de Actividades

3.4.1.1.9 Evidencias del Programa Desarrollado



Figura 17. Difusión del Programa Cinestrés.



Figura 18. Programa Cinestrés Administrativos Oficina Principal



Figura 19. Programa Cinestrés Administrativos Oficina Principal



Figura 20. Programa Cinestrés Administrativos de Obra Pardo 200





Figura 21. Programa Cinestrés Administrativos de Obra Eco Desing



Figura 22. Programa Cinestrés Administrativos de Obra Aliaga G.

3.4.1.2 Programa Talleres de Verano con AYA

3.4.1.2.1 Objetivo General

Contribuir con el compromiso de equilibrio trabajo y Familia, brindando talleres interactivos a los hijos de los trabajadores el cual generará valores de confianza y compromiso.

3.4.1.2.2 Objetivos Específicos

- Fomentar la importancia de la familia en nuestros trabajadores.
- Contribuir con el aprendizaje cotidiano en familia.
- Contribuir al desarrollo de expresión artística de los hijos de los trabajadores de la organización.

3.4.1.2.3 Justificación

En AYA Edificaciones, el personal es nuestro valor más importante, por ello sabemos que su principal motivación es su familia, donde se generan los lazos más fuertes. Conscientes de que el tiempo no se recupera y los hijos, de nuestros trabajadores, adquieren y fortalecen valores, creencias, emociones y sentimientos en este núcleo; la empresa implementa el programa “Talleres de verano con AYA”.

Este programa involucra a los hijos de los trabajadores, los cuales podrán participar del taller con la temática expresión corporal y artística, generando conversaciones respecto a ello, posibilitando el tiempo en familia.

3.4.1.2.4 Etapas

El programa consta de 2 etapas, teniendo como alcance a los trabajadores de AYA Edificaciones.

El taller de verano está dirigido a niños(as), desde los 6 y 12 años de edad, que sean hijos de los trabajadores de la organización.

Los participantes estarán divididos por grupos según las cantidades de inscripción (máximo 20 personas por grupo).

3.4.1.2.5 Convocatoria e Inscripciones

La convocatoria iniciará el 19/01/2022.

Las fichas de inscripción, se recibirán desde el mismo día de la convocatoria hasta el 28/01/2021.

3.4.1.2.6 Reglas Generales

- Las fichas de inscripción y acta de compromiso, se recibirán hasta el 28 de Enero del presente año en la oficina (Patio Panorama) o en su defecto enviado por correo. Las fichas que lleguen después de la fecha serán consideradas sujetas a disponibilidad.
- El trabajador será responsable del ingreso de su menor hijo(a) al taller.

3.4.1.2.7 Cronograma de Actividades

Áreas	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Fase 1: Difusión												
Difusión Vía correo a STAFF												
Difusión trabajadores de Obras												
Fase 2: Envío de evaluaciones												
Envío de Ficha de inscripción												
Formación de grupos												
Creación de Whats app Grupal												
Fase 3: Desarrollo del programa												
Clases vituales												
Cierre del programa												
Fase 4: Finalización del Programa												
Encuesta de Satisfacción												

Tabla 5. Cronograma de actividades programa Talleres de Verano

3.4.1.2.8 Presupuesto

Para este programa el área de GGHH destina **S/ 2500.00**, que abarca el concepto del taller virtual, compra de narices rojas y utilización de plataforma virtual ZOOM.

3.4.1.2.9 Evidencias del Programa Desarrollado



Figura 23. Difusión del Programa Talleres de Verano



Figura 24. Desarrollo del Programa Talleres de Verano con AYA



Figura 25. Primer Trabajo Programa Talleres de Verano con AYA



Figura 26. Entrega de Diplomas Programa Talleres de Verano con AYA

CAPITULO IV

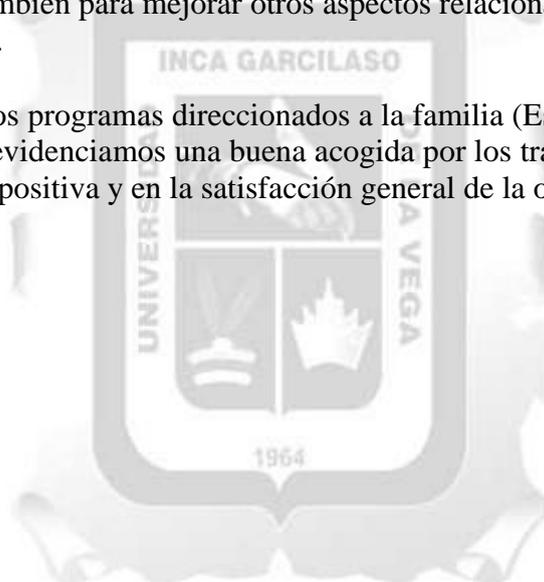
PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

CONCLUSIONES

1. La Empresa AYA Edificaciones S.A.C. se constituye como parte de un colectivo empresarial con más de 23 años en el rubro construcción civil con certificación en ISO 9001- Calidad, ISO 14001 – Medio Ambiente e ISO 45001 – Seguridad y Salud en el Trabajo, donde se evidencia un clima organizacional compacto y se percibe la preocupación de la empresa hacia los trabajadores direccionado con los valores institucionales para el cumplimiento de objetivos.
2. En base a la intervención del Trabajador Social cumplió su objetivo el cual fue fomentar la comunicación asertiva para así fomentar el desarrollo de relaciones humanas, el cual permitió a los trabajadores tener un mejor ambiente laboral con las personas de su entorno.
3. La intervención del trabajador Social en AYA Edificaciones SAC se direccionan a través del área de Gestión Humana – Bienestar, el cual ha ido cambiando constantemente y ajustándose con las necesidades de su entorno. En la empresa AYA Edificaciones SAC, se elaboró un plan de bienestar el cual cuenta con cuatro lineamientos estratégicos orientados en el sector de construcción civil (Acciones Preventivas de Salud Física y Bienestar Emocional, Acciones orientadas al equilibrio trabajo – familia, Acciones de integración y Acciones asistenciales), cada una de ellas con programas y actividades a desarrollar.
4. La encuesta de Clima Laboral desarrollada en AYA Edificaciones mostró un panorama general de satisfacción de los trabajadores y el Trabajador Social intervino directamente en cada obra con un Focus Group, donde se pudo entablar comunicación directa con el trabajador y validar las necesidades reales, ello en busca de programas y actividades que influyan en su bienestar laboral.
5. Los programas y actividades desarrolladas se direccionaron al equilibrio trabajo – familia el cual obtuvo buena acogida en todas las obras, se elaboró una encuesta de satisfacción para corroborar el correcto funcionamiento del programa e identificar oportunidades de mejora

RECOMENDACIONES

1. Reforzar el compromiso y el interés de los colaboradores mediante sesiones de dinámicas y talleres donde puedan reforzar los valores institucionales de la empresa AYA Edificaciones.
2. Reforzar la importancia de la comunicación asertiva, brindando herramientas adecuadas para la interacción segura entre colegas responsables desde el punto de vista de cada persona y ajustándose a las normas o políticas establecidas en la organización.
3. Reforzar los canales de difusión, ello permitirá que los trabajadores puedan tener un mayor panorama de los programas, actividades y beneficios que brinda la empresa, todo ello desarrollado desde el área de Bienestar Social.
4. Impulsar más espacios donde el trabajador se sienta escuchado, ello permitirá recoger una mayor información no solo para la implementación de programas y actividades, también para mejorar otros aspectos relacionados al clima organizacional.
5. Impulsar nuevos programas direccionados a la familia (Esposas – convivientes e hijos), el cual evidenciamos una buena acogida por los trabajadores. Ello servirá de motivación positiva y en la satisfacción general de la organización.



BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, Q. (2007). Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo 1995 – 2005.
- Arbeláez, B.M. (2008) Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. Revista de la Facultad de Trabajo Social UPB. Vol. 24, N° 24, pp. 80 – 88.
 - a. Base Legal: Decreto Supremo del 02.03.1945, Pacto sobre condiciones de trabajo de 29.09.1958 y Resolución Ministerial N° 197 D.T del 05.07.1955.
 - b. Base Legal: Decreto Supremo. Del 02.03.1945 y Resolución Ministerial N° 005 D.T del 05.01.1956
- Barnard, M. (1967) El servicio social de empresa. Barcelona: ICES.
- Castillo, B. (2017). Ambiente Laboral y Rotación de los Colaboradores en la Empresa Nexos S.A.C. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1240>
- Categoría de los trabajadores en construcción civil:
- Chiavenato, I. (2004). Gestión del Talento Humano, (5ta. Edición). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Editorial.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos - El capital humano de las organizaciones. México, D.F.: Ricardo A. del Bosque, México.
- Cifuentes, R. et al. (2001). Intervención de trabajo social. Avances y perspectivas. 1995-2000. Facultad de Trabajo Social. Centro de Investigaciones. Universidad De La Salle, Bogotá, Colombia. Consulta: Setiembre 2022
- Contrato colectivo de Trabajo Base Legal: – Decreto Supremo N°010-2003-TR “Texto único Ordenado de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo” (05.10.2003).
- Fernández R., Cobos P. & Figueroa M. (2015). “Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. México”
- FITS. “Federación Internacional de Trabajadores Sociales”. Obtenido de FITS: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/?lang=es>
- Gallardo, M., (1976). *Metodología Básica del Trabajo Social*, Monterrey, Nuevo León

- García, R. (2017) El salario emocional y su impacto en la cuenta de resultados. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/225489968.pdf>
- Ley del ejercicio profesional del Trabajador Social. Art. Artº2. Recuperado de: <http://www.congreso.gob.pe/>
- Ley que modifica la ley 30112, ley del ejercicio profesional
Recuperado en: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-que-modifica-la-ley-30112-ley-del-ejercicio-profesional-ley-n-31523-2089456-2>
- Marsollier & Aparicio (2011) El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento a situaciones conflictivos. Recuperado: <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/125/131>
- Moreno, J. y Moreno, N. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2930/E12-M6-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Preciado G. (2018). “Análisis del clima laboral de los servidores Admin. del gobierno autónomo descentralizado de la provincia de Esmeraldas”
- Rendimiento Laboral de los Trabajadores del Ministerio Público del Distrito Fiscal Loreto, en la Ciudad de Iquitos Año 2017. Iquitos.
- Rodríguez, R. (2017). Clima Organizacional y su Influencia con el
- Rozas, M. (1998). Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social. Buenos Aires, Argentina: Editorial Espacio.
- Soto, E. (2011). Comportamiento organizacional. México: Thomson Learning.
- **Stewart, D., Shamdasani, P. (1990).** Focus Groups Theory and Practice. Applied Social Research
- Villatoro, Y. (2015). Evaluación del Clima Organizacional en la Municipalidad de Malacatancito Huetenango Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Villatoro-Yesenia>
- **Vizcarret, J. (2007). Modelos y Métodos de intervención en Trabajo Social:** Modelos de intervención en trabajo social. Editorial Alianza.
<https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>

ANEXOS

Autorización de Recojo de Información

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Lima, 12 de agosto del 2022

Sr. Cristopher David Mendoza Cerna
Representante Legal – Empresa AYA Edificaciones S.A.C.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función de la elaboración del proyecto de suficiencia profesional, denominado: **Impacto de la intervención del Trabajador Social en el clima Organizacional del área administrativa en la empresa AYA Edificaciones SAC, Lima 2022.**

Por el presente, el que suscribe Cristopher David Mendoza Cerna, representante legal de la empresa AYA Edificaciones S.A.C., **AUTORIZO** al alumno Gerson Oswaldo Vásquez Huamán, con DNI N° 73961502, estudiante de la escuela profesional de Trabajo Social y autor del trabajo de suficiencia profesional: **"Impacto de la intervención del Trabajador Social en el clima Organizacional del área administrativa en la empresa AYA Edificaciones SAC, Lima 2022."** al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos, entre otros para efectos exclusivamente académicos de la elaboración del trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Licenciado en Trabajo Social, enunciada líneas arriba. De quien solicita.

Se garantiza la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

AYA EDIFICACIONES S.A.C.
Cristopher D. Mendoza Cerna
GERENTE GENERAL AYA EDIFICACIONES S.A.C.

.....
Cristopher David Mendoza Cerna
GERENTE GENERAL AYA EDIFICACIONES S.A.C.

Encuesta de satisfacción Programa Horario de Verano

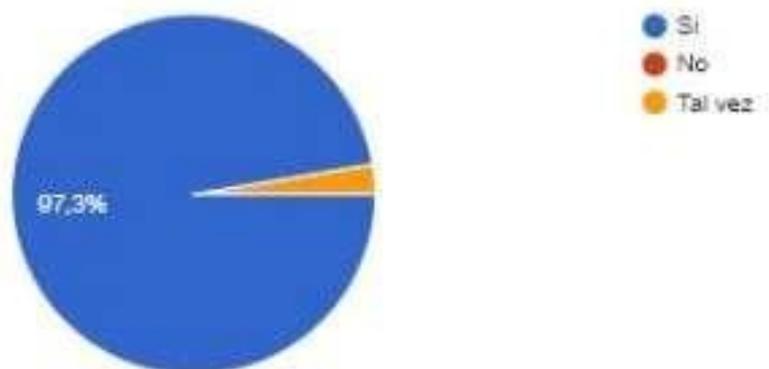
¿Te gustó la implementación del horario de Verano en AYA EDIFICACIONES?

37 respuestas



¿Te gustaría que el programa de verano perdure en AYA EDIFICACIONES?

37 respuestas



¿Qué fue lo que más te gustó del programa?

37 respuestas

Nos motiva y premia a la puntualidad

CUMPLIR LA SEMANA INVITAC Y SALIR TEMPRANO

QUE LOS DIAS VIERNES HEMOS PODIDO TENER TIEMPO PARA REALIZAR OTRAS ACTIVIDADES :)

Tener tiempo para compartir con el área.

Poder salir temprano los días viernes y aprovechar el resto del día

El tiempo que tuve para realizar mis cosas personales, la adrenalina del momento por llegar temprano con toda la obra del BI PASS y la mejora de mi organización personal para llegar a la hora.

PODER TENER MAS TIEMPO PARA SOCIALIZARME CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO

El poder compartir la tarde del viernes

salir temprano el viernes

Poder tener tiempo para socializar con los compañeros de trabajo

Tener tiempo para poder compartir con mi familia y ver temas personales que de lunes a viernes es difícil por el horario de trabajo, haber podido llegar a casa con menos estrés de lo que a diario tengo por la ruta que tomo (tráfico).

El tener más tiempo para realizar actividades extras, ya sea con familia o amigos

Poder compartir una tarde linda con mi familia, y me ayudo a realizar actividades que solo se pueden hacer de lunes a viernes.

PASAR TIEMPO EN FAMILIA

Poder disponer de medio día libre para poder pasar mas tiempo con la familia

Fomenta la puntualidad y reconoce el esfuerzo

Salir temprano

Pasar mas tiempo con mi familia

Poder compartir mas tiempo con la familia un viernes.

Que el personal tuviera más tiempo libre para hacer actividades fuera del trabajo. Además de ahorrar tiempo porque salir 6pm hay mucho tráfico.

¿Qué fue lo que menos te gustó del programa?

34 respuestas

Me gusto todo

NADA

Que solo sea el verano

la presión

Que algunos pendientes llegaban justo a la 1pm.

LA PRESION

La adrenalina al tratar de llegar temprano.

Que se acabara.

que se termine

TODO ESTUVO BIEN.

Estar supeditada al horario de ingreso sin flexibilidad. Teniendo en cuenta la complicación de la obra del puente.

ninguno

Quedarme una hora mas el jueves

todo ok con el programa

Todo bien

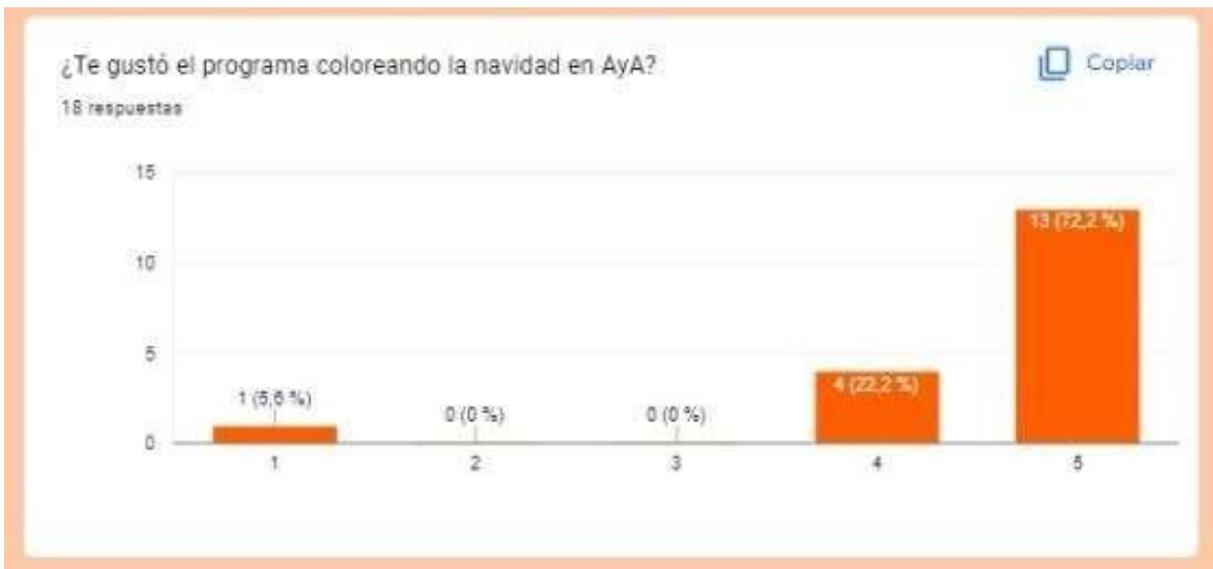
Que a veces por 1 minuto de tardanza ya no accedías al programa.

DEBEN TENER MAS TOLERANCIA CON LAS TARDANZAS

Salir a las 7 todos los demás días

Que no haya tolerancia en el horario de ingreso, cuando se tiene conocimiento que el ultimo mes ha sido el reinicio de muchas sectores en la ciudad.

Encuesta de satisfacción Programa Coloreando la Navidad en AYA



¿Qué mensaje te deja el programa coloreando la navidad en AYA?

17 respuestas

COMPARTIR EN FAMILIA

la union

Es bueno para seguir insentivando la alegría y el arte en los niños

Pasar mas tiempo con la familia

Pasar mas tiempo con tus hijos

La importancia de los dibujos a los niños

Los niños esperan la navidad con mucha ilucion y ven el esfuerzo de sus padres que trabajan diario par darle lo mejor que pueden , y ver que la empresa donde trabaja sus padres le brinde estos programas a sus trabajadores para sus familias es muy motivador para seguir adelante y hacer mucho mejor su trabajo.

Que navidad en Aya es pasarla en familia



A los hijos se diviertan

Fue un bonito mensaje el que dejaron ya que siguen impulsando al talenta e imaginación que tiene cada niño. Muchas gracias

revela el verdadero significado de la navidad, el amor, la unión familiar y la ilusión que les produce a los niños esta fecha

Incentivar la creatividad del infante

Esfuerzo y responsabilidad

Déjanos alguna sugerencia para mejorar el programa

16 respuestas.

mas programas para nuestros niños

más programas iguales

Todo bien

mas programas

Muy bueno

normal

un programa igual

hacer mas programas para los niños, siempre son buenos

Está muy bien así .



mas programas para nuestros niños

más programas iguales

Todo bien

mas programas

Muy bueno

normal

un programa igual

hacer mas programas para los niños, siempre son buenos

Está muy bien así .