



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Intervención del Trabajo Social en el Clima Organizacional – Factor

Motivación de la Empresa Ardiles S.A.C 2022

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTOR

Bachiller: Mendivil Cangahuala, Esther Andrea

ASESORA

Dra. Delgado Castillo, Gisella Yanire

Lima - Perú
2022

Intervención del Trabajo Social en el Clima Organizacional – Factor Motivación de la Empresa Ardiles S.A.C 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega	4%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	www.pepsico.com	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.uigv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad de Salamanca	1%
	Trabajo del estudiante	
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
8	vsip.info	1%
	Fuente de Internet	



ACTA DE SUSTENTACION VIRTUAL

(Resolución de Consejo Universitario Nro. 167-2020-CU-RUIGV)

Ante el Jurado constituido por los señores:

- PRESIDENTE : Mg. Luis Alfredo Benites Morales
- SECRETARIO : Mg. Elva Luz Salinas Rojas
- VOCAL : Mg. Rolando Martin Gómez Villena

El postulante doña **MENDIVIL CANGAHUALA ESTHER ANDREA**, procedió a sustentar su Trabajo de Suficiencia Profesional en opción al Título Profesional LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL con el título “**INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL – FACTOR MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA ARDILES S.A.C 2022**”.

Luego de analizar el texto escrito se ofrecen las siguientes consideraciones:

Estructura del trabajo¹ Adecuada

.....

Diseño teórico-metodológico² Adecuada

.....

Marco teórico³ Adecuada

.....

Análisis de los resultados⁴ Adecuada

.....

Conclusiones⁵ Adecuada

.....

¹ (Si es adecuada, si respeta las partes establecidas por la universidad y si se aprecia coherencia en la extensión de cada una)

² (Si la situación problemática muestra contradicciones fundamentales teórico-prácticas en torno al objeto de estudio, importancia y actualidad del tema, delimitación, justificación y planteamiento adecuado del problema científico. Relación entre las diferentes partes del diseño teórico. Adecuada determinación del objetivo general y los objetivos específicos. Si procede la Hipótesis, las variables, dimensiones, indicadores, declaración del tipo de investigación, instrumentos, materiales y métodos, población, tipo de muestreo, línea de investigación UIGV a la que está alineada)

³ (Si hay pertinencia de las definiciones conceptuales, periodización y temporalidad de los antecedentes, análisis y posicionamiento reflexivo y crítico del autor ante la literatura consultada, profundidad en el análisis del tema objeto de estudio y calidad de la producción del texto científico)

⁴ (Si se analizan los resultados respetando o no la lógica de la investigación y los métodos e instrumentos empleados, si las tablas y gráficos están respaldadas por un análisis cualitativo)

⁵ (Si están en función de los objetivos y los principales resultados, si existe precisión, coherencia, concordancia)



Recomendaciones⁶ Adecuada

.....

Citas y referencias bibliográficas⁷ Adecuada

.....

Sobre el ejercicio de sustentación⁸ Adecuada

.....

Concluida la sustentación por parte del egresado/graduado y habiendo absuelto las preguntas u observaciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado, de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, se realizó la votación correspondiente, resultando el ponente:

Aprobada por Mayoría

.....

Y para constancia se extiende la presente Acta, En Pueblo Libre, a los 22 días del mes de Noviembre del 2022.

Mg. Luis Alfredo Benites Morales
Presidente

Mg. Elva Luz Salinas Rojas
Secretario

Mg. Rolando Martin Gómez Villena
Vocal

⁶ (Si son puntuales y correctamente derivadas de las conclusiones)

⁷ (Si se respeta la norma de citación en dependencia de la norma que corresponde usar en la especialidad. Precisar actualidad de un máximo de 5 años de antigüedad, si distingue entre libros, artículos científicos, páginas web, etc.)

⁸ (Expresión oral, distinción y elegancia durante la presentación, respeto al tiempo asignado para la exposición y calidad de las respuestas a las preguntas del jurado, adecuado empleo de las herramientas de la tecnología y la información)

DEDICATORIA

*A mis padres Haydee y Edwin, quienes, con su esfuerzo, amor me han permitido llegar
a cumplir hoy un sueño más.*

*A Dios, por estar presente siempre en mi vida, otorgándome paciencia y sabiduría para
poder culminar de manera satisfactoria mis metas.*



AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que me han brindado su apoyo de forma directa e indirecta para poder llevar a cabo este trabajo de suficiencia profesional, del mismo modo a la Dra. Gisella Delgado Castillo por sus consejos y conocimientos, a todos ellos estaré eternamente agradecida.

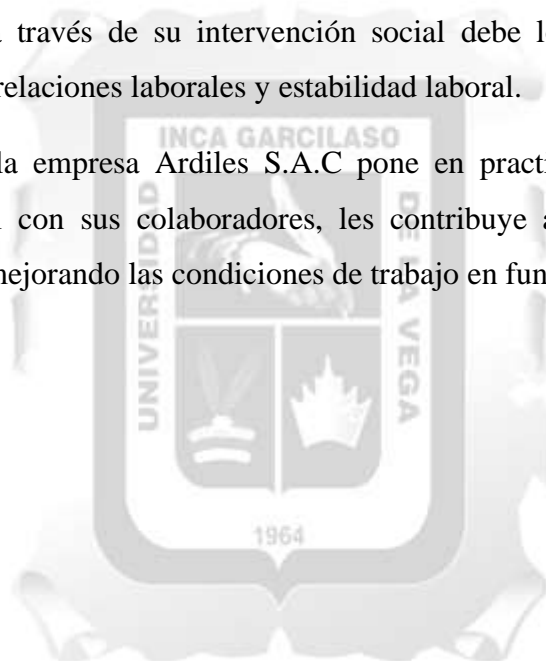


RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como propósito mencionar y describir a detalle mi experiencia profesional de Trabajo Social en el Clima Organizacional - Factor Motivación de la empresa Ardiles S.A.C. Actualmente en toda organización, el área de bienestar social tiene como objetivo fortalecer el clima organizacional, ejecutando actividades que motiven a los colaboradores, mejorando la calidad de vida tanto dentro de la organización como fuera, logrando en ellos una identificación y satisfacción laboral.

Actualmente, las organizaciones consideran que el clima organizacional es importante para afianzar y asegurar la calidad de vida laboral en las empresas, es por ello que el área de Bienestar Social a través de su intervención social debe lograr mecanismos que garanticen las buenas relaciones laborales y estabilidad laboral.

El trabajo social en la empresa Ardiles S.A.C pone en práctica el desarrollo de la responsabilidad social con sus colaboradores, les contribuye a través del desarrollo humano sostenible y mejorando las condiciones de trabajo en función a sus necesidades.



Palabras claves: bienestar social, clima organizacional, motivación, satisfacción laboral, intervención social.

Intervention of Social Work in the Organizational Climate - Motivation Factor of the
Company Ardiles S.A.C 2022

ABSTRACT AND KEYWORDS

The purpose of this professional proficiency work is to mention and describe in detail my professional experience in Social Work in the Organizational Climate - Motivation Factor of the company Ardiles S.A.C. Currently in every organization, the social welfare area aims to strengthen the organizational climate, executing activities that motivate workers, improving the quality of life both within the organization and outside, achieving in them an identification and job satisfaction.

Currently, organizations consider that the organizational climate is important to strengthen and ensure the quality of work life in companies, which is why the Social Welfare area through its social intervention must achieve mechanisms that guarantee good labor relations and employment stability.

Social work in the company Ardiles S.A.C puts into practice the development of social responsibility with its collaborators, contributing to them through sustainable human development and improving working conditions according to their needs.

ÍNDICE

1 CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

1.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

1.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

1.1.3 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

1.1.4 MISIÓN Y VISIÓN

1.1.6. ORGANIGRAMA

2 CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1 TRABAJO SOCIAL (MARCO TEORICO RELEVANTE CON AUTORES)

2.2 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA – COMO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL, PREVIOS MARCOS TEORICOS

2.3 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

3 CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1 TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL (IDENTIFICAR 02 VARIABLES) SEGÚN DIAGNOSTICO, TENER EN CUENTA INTERVENCION RELEVANTE.)

3.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

3.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

3.2. MARCO CONCEPTUAL

3.3.2. DIAGNOSTICOS OBTENIDOS

3.3.3. MODELOS DE ACTUACION PROFESIONAL

3.4. ACCIONES, METODOLOGIAS Y PROCEDIMEINTOS

3.4.1. PROGRAMAS DESARROLLADOS

4 CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

4.1. CONCLUSIONES

4.2 RECOMENDACIONES

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución numérica y porcentual sobre el sexo de los colaboradores.

Tabla 2. Distribución numérica según rango de edades.

Tabla 3. Número de colaboradores según centros de costos

Tabla 4. Número de colaboradores encuestados

Tabla 5. Resultados Generales de la Encuesta Clima Organizacional 2022

Tabla 6. Cuadro Comparativo 2022-2021

Tabla 7. Contraste de Indicadores evaluados



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Trabajadores de la empresa Ardiles S.A.C

Figura N°2: Marcas de la empresa Ardiles S.A.C

Figura N°3: Ubicación Geográfica de la empresa Ardiles S.A.C

Figura N°4: Expo Feria Ardiles 2022

Figura N°5: Comunicado de reconocimiento

Figura N°6: Organigrama de la empresa Ardiles S.A.C

Figura N°7: Comunicado para la Prevención de Hostigamiento Sexual Laboral

Figura N°8: Actividades del área de Bienestar Social

Figura N°9: Maratón Ardiles 16K

Figura N°10: Distribución porcentual sobre el sexo de los colaboradores.

Figura N°11: Distribución porcentual sobre edades de los colaboradores.

Figura N°12: Distribución porcentual sobre número de colaboradores según centros de costos.

Figura N°13: Análisis y diagnóstico del Clima Organizacional

INTRODUCCIÓN

Los trabajadores de una organización son el factor más importante que conlleva a una empresa a tener presencia y posicionamiento en el mercado. Los trabajadores son la razón de ser y es de suma importancia que las empresas apuesten por un mejor desarrollo organizacional y profesional.

El clima organizacional es aquel espacio o entorno donde los trabajadores ejecutan sus funciones base a los objetivos de la empresa, por lo tanto, es de vital importancia poder analizar e identificar los elementos que podrían perjudicar al óptimo cumplimiento de sus actividades.

El área de bienestar social de la empresa Ardiles S.A.C tiene como objetivo lograr un adecuado clima organizacional que sea propicio para todos los trabajadores, desarrollando relaciones sociales sanas base a una cultura de valores. Además brindándoles programas de desarrollo profesional y que otorgan una mejor calidad vida con su familia.

A continuación, se detalla la estructura del presente trabajo de suficiencia profesional:

Capítulo 1: Se expone los aspectos generales de la empresa Ardiles S.A.C, desde su historia, descripción del producto, ubicación geográfica, actividad general, organigrama, misión y visión.

Capítulo 2: Se detalla el marco teórico según autores, propósito del puesto y funciones generales y específicas de Trabajo Social.

Capítulo 3: Se exponen antecedentes nacionales e internacionales de las variables, asimismo el marco teórico y todo lo que corresponde al diagnóstico obtenido y a la actuación profesional.

Capítulo 4: Se realizan conclusiones y recomendaciones del tema abordado.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Ardiles es una empresa nacional con 30 años líder en el rubro ferretero, que se encarga de la importación, comercialización y distribución de herramientas y productos para todos los segmentos de la industria ferretera.

La empresa posee 3 modelos de negocio:

1. **Importación:** A cargo del área de Compras y Planificación, donde tienen el objetivo de importar todos los productos y herramientas que son fabricados en China a Perú.
2. **Comercialización:** Existe un área especializada en Ventas y Marketing, quienes son los encargados de comercializar, mantener y crear nuevas carteras de clientes a nivel nacional y de satisfacer al público objetivo.

Existen 3 canales de comercialización:

Canal Horizontal: Es el más grande y es aquel canal que vende a la mayor cantidad de puntos de ventas ferreteros en el país.

Canal Mayorista: Donde se venden productos al por mayor, y estos canales están ubicados en ferias, galerías, emporios. Teniendo como clientes en Lima: Mercado central, Malvinas, Nicolini y también en diversas provincias a nivel nacional.

Canal Organizado: Venta de productos a las empresas retail, por ejemplo: Sodimac, Promart. Asimismo, al gobierno y a empresas privadas.

Figura N°1

Trabajadores de la empresa Ardiles S.A.C



Fuente: Empresa Ardiles S.A.C

3. **Distribución:** El área de operaciones, su función principal es la preparación de pedidos (picking y packing) y la distribución al cliente final (maestro).

PLAN ESTRATEGICO:

Ardiles S.A.C tiene un plan estratégico que tiene una duración de 3 años, y tiene 3 objetivos definidos:

- a. Incremento del ticket promedio del cliente. La empresa trabaja para que este ticket empiece a crecer, es decir ofrecemos promociones en productos nuevos, descuentos.
- b. Cobertura en provincia: Incrementar la cobertura en provincia con una mayor cantidad de vendedores.
- c. Ingresar a nuevos segmentos.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

Ardiles S.A.C cuenta con una amplia variedad de productos con stock permanente que son parte del objetivo estratégico comercial:

- Ventas de marcas propias
- Ventas de marcas terceras exclusivas
- Ventas de Truper
- Ventas de marcas terceras nacionales
- Venta alternativa

Clasificación de productos:

- | | |
|------------------------|--|
| • Adhesivos | • Herramientas eléctricas y neumáticas |
| • Abrasivos | • Uso rudo |
| • Brocas | • Iluminación |
| • Eléctricos | • Limpieza y lubricantes |
| • Griferías y válvulas | • Pintura en spray |
| • Herramientas | |

¿Por qué elegir a Ardiles?

- Excelente rotación calidad-precio en productos
- Presencia directa de nuestros asesores comerciales a nivel nacional
- Garantía de 1 año post-venta
- Entrega más rápida del mercado
- Posibilidad de dar crédito

Figura N°2
 Marcas de la empresa Ardiles S.A.C

MARCAS PROPIAS

Knauf PINTURAS Y SILICONAS	 HERRAMIENTAS, GRIFOS, VÁLVULAS Y PINTURAS	HOME LIGHT ELIMINACIÓN & SUBSTITUCIÓN	VALMAX VÁLVULAS PREMIUM
			

PROFESIONAL

AGRO Y JARDINERÍA	CONSTRUCCIÓN	HERRAMIENTAS NEUMÁTICAS	PINTURA
			

MARCAS REPRESENTADAS

 <i>drill better.</i> alpen	 HERRAGRO
 <ul style="list-style-type: none"> • Es una marca líder originaria de Austria. • Con más de 60 años en el mercado. • Tiene una amplia línea de brocas para madera, concreto, piedra, etc. 	 <ul style="list-style-type: none"> • Es una marca líder originaria de Colombia. • Con más de 100 años en el mercado ha logrado una fuerte presencia en países de América Latina. • Tiene una amplia línea de herramientas manuales, brochas y rollos para la agricultura, jardinería, minería, industria y construcción.

MARCAS REPRESENTADAS

				
				
<p>Es una marca que fabrica herramientas originarias de México.</p>	<p>Productos diseñados para uso ligero y labores en el hogar.</p>	<p>Productos para cerrajería con la más alta calidad y diseño.</p>	<p>Productos eléctricos para el mercado ferretero.</p>	<p>Productos para grifería y plomería, con 5 líneas que cubren todas las necesidades.</p>

MARCAS NACIONALES























Tenemos 18 marcas nacionales en nuestro portafolio.



Fuente: Empresa Ardiles S.A.C

1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

La empresa Ardiles S.A.C tiene 1 sede principal que está ubicada en: Av. Santa María N° 230 Urb La Aurora – Distrito de Ate. Asimismo, posee un almacén en el proyecto Industrial Indupark – Chilca.

Figura N° 3

Ubicación Geográfica de la empresa Ardiles S.A.C



1.4 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

El eje del negocio de la empresa Ardiles S.A.C es totalmente comercial. Actualmente el área de ventas cuenta con 56 asesores comerciales a nivel nacional que tienen como objetivo principal gestionar e incrementar ventas del portafolio en ferreterías, mercados y centros ferreteros, visitar y ofrecer el portafolio de productos, promociones y acciones de fidelización a los clientes de cartera asignada.

Asimismo, para poder incrementar el porcentaje de las ventas, se realiza un trabajo en conjunto con el área de marketing y créditos:

- Se realizan expo ferias, con el fin de que nuestros clientes nos visiten y tengan acceso a descuentos exclusivos por un tiempo límite, también se realizan concursos.
- Se realizan outlets una vez al mes en nuestras instalaciones con precios en promoción.

- El área de marketing realiza promociones, concursos donde nuestros clientes pueden participar.
- El área de créditos otorga a clientes líneas de crédito previa evaluación.

Teniendo en cuenta la gran responsabilidad que tienen los asesores comerciales, el área de marketing también realiza concursos de manera mensuales para que ellos puedan participar y muchas veces son acreedores de : vales de consumo, premios monetarios, reconocimiento al mejor vendedor y finalmente se les otorga una línea de crecimiento: Asesor Comercial Semi Senior – Asesor Comercial Senior y Asesor Comercial Master.

Figura N°4
Expo Feria Ardiles 2022



Fuente: Empresa Ardiles S.A.C

1.5 MISIÓN Y VISIÓN

Ardiles S.A.C actualmente tiene las siguientes herramientas estratégicas para el cumplimiento de sus objetivos 2022.

Misión: Convertirse en el proveedor más importante del rubro ferretero peruano y desarrollarse en otros sectores con productos y servicios que superen las expectativas de nuestros clientes y consumidores.

Visión: Brindar un óptimo servicio a nuestros clientes del rubro ferretero y de otros sectores, otorgando los pedidos completos y a tiempo, con productos y herramientas que otorguen la mejor relación precio-beneficio, basándonos en nuestros valores, promocionando el desarrollo y reconocimiento de nuestros colaboradores y de la sociedad donde laboramos.

Valores: Los valores expuestos a continuación tienen como objetivo generar buenos comportamientos y conductas acordes a la organización:

a. Honestidad:

- Es un valor muy importante en la organización, es por ello que se ha considerado en el proceso de reclutamiento y selección. Toda aquella persona que desee postular debe pasar por una prueba de honestidad, que tiene como objetivo brindar un mayor panorama acerca de sus comportamientos. Asimismo, para los altos cargos se realizan las pruebas del polígrafo.
- Todo trabajador que labore en Ardiles S.A.C debe de comportarse con coherencia y sinceridad, laborando con la más alta congruencia y con el objetivo de triunfar juntos.

Figura N°5
Comunicado de Reconocimiento



Fuente: Empresa Ardiles S.A.C

Trabajo en equipo:

- En Ardiles S.A.C existe un clima de cooperación, todo personal sabe muy bien cuál es su rol, asimismo colabora y se interesa por aquello que hacen los demás.
- Anualmente, los líderes de cada equipo se plantean objetivos organizacionales, a lo que conlleva una mejor estructura de tareas en su equipo, retroalimentación positiva estimulando la confianza en cada uno de sus miembros y creando un ambiente de interacción.
- Establecemos una comunicación abierta con cada miembro de la organización, ya que consideramos que en un entorno comunicativo los colaboradores pueden estar dispuestos a pedir y recibir información.
- Constantemente los líderes están en capacitaciones de Liderazgo y Gestión de Equipos.

b. Pro Actividad:

- Todo colaborador de Ardiles S.A.C tiene la libertad de expresar sus ideas y opiniones de forma asertiva.
- Aquel colaborador que cometa un error, debe ser responsable de sus actos.
- Se desarrollan charlas que ayudan a fortalecer el autocontrol emocional en los trabajadores.

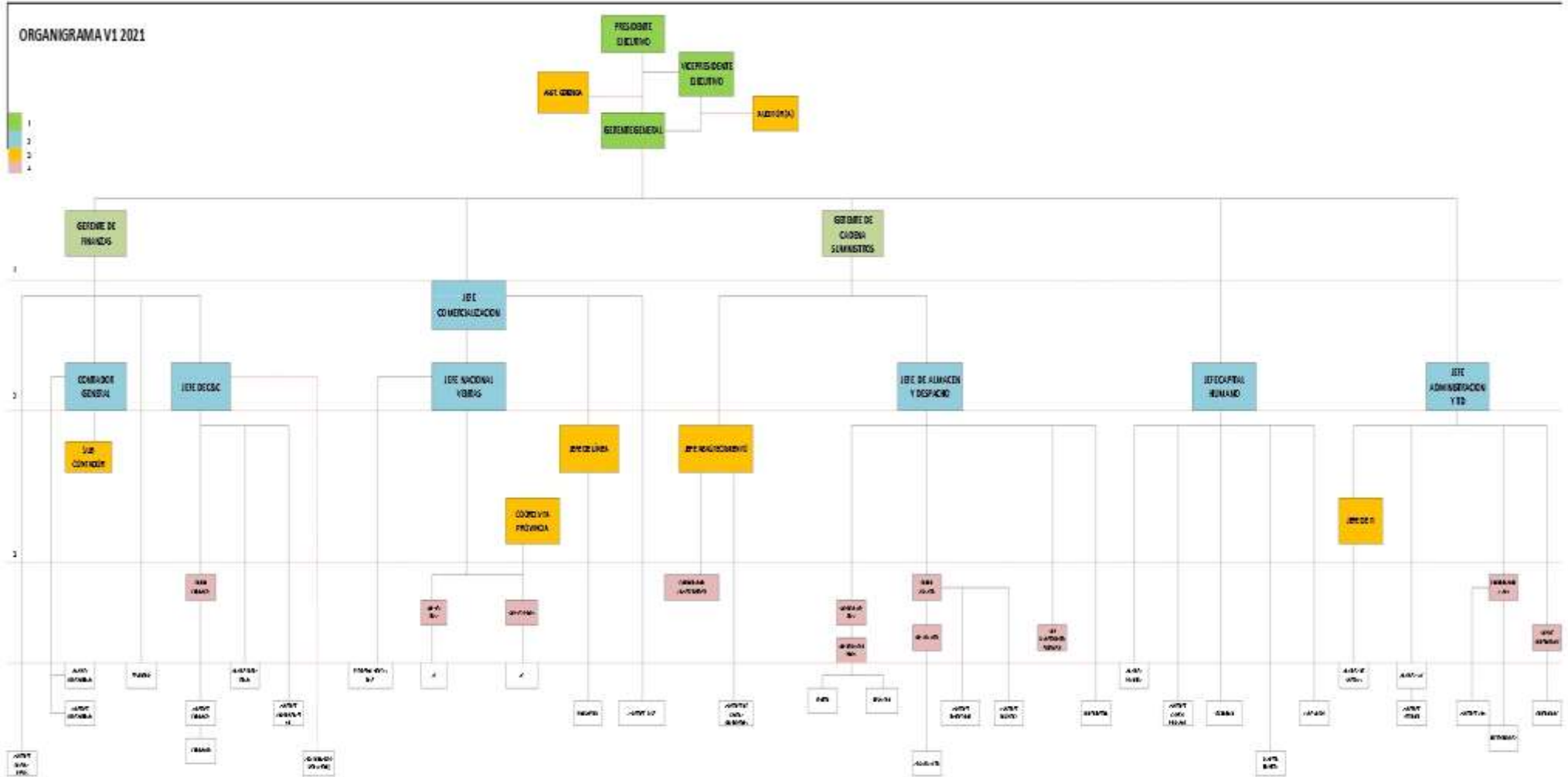
c. Vocación de Servicio:

- Ardiles S.A.C cuando inicia el proceso de reclutamiento y selección define de manera adecuada los perfiles de los puestos en base a las funciones que desempeñará dicho personal, los requisitos que deberá tener y cuáles serán los beneficios que recibiría. Consideramos que, brindando esta información la persona que desee postular podrá reconocer si es apto para el puesto.
- Este valor implica que cada colaborador practique la empatía y trabaje de manera proactiva.
- En Ardiles S.A.C, los colaboradores dan prioridad el hecho de desempeñar de manera eficaz sus funciones.

1.6 ORGANIGRAMA

Figura N° 6
Organigrama de la empresa Ardiles S.A.C

ORGANIGRAMA V1 2021



Actualmente Ardiles S.A. cuenta 200 trabajadores a nivel nacional. Teniendo un 60% de personal operativo y un 40% de personal administrativo.

Se constituye en las áreas:

- Presidencia
- Vicepresidencia
- Gerencia General
- Finanzas
- Contabilidad
- Cadena de Suministros
- Administración
- Control Documentario
- Capital Humano
- Almacén y Despacho
- Ventas
- Tecnología de la información
- SAC
- Créditos y Cobranzas
- Auditoria
- Marketing

Liderazgo en Ardiles S.A.C

Ardiles S.A.C emplea un liderazgo participativo o democrático

- Liderazgo Participativo o Democrático: Todo líder promueve siempre la participación de las personas que conforman su equipo para que puedan adquirir un papel activo e importante en la toma de decisiones. Además, promueven un trato igualitario, donde todos los colaboradores se sienten escuchados, reconocidos y valorados.

La empresa considera que este tipo de liderazgo genera mayor entusiasmo en los colaboradores, y los incita a tener una participación más activa, promoviendo el dialogo entre compañeros, fomentando la integración, creando un sentimiento de pertenencia.

Ventajas logradas:

- a. Participación activa de los trabajadores
- b. Sentido de pertenencia
- c. Reducción de rotación de personal
- d. Buen clima laboral

Ejemplos de Liderazgo Participativo y Democrático en Ardiles S.A.C

- a. El área de Tecnología de la Información, encargada de la implementación SAP, emplea el liderazgo democrático al permitir que los colaboradores tengan participación y opinión en las reuniones sobre la ejecución de este proyecto.
- b. Actualmente el área de Operaciones ha tenido 5 nuevos ingresos, logrando que ellos se puedan integrar de una manera amena al equipo, ya que como resultado se obtuvo la optimización de tiempos en el servicio de picking y packing.

Obligaciones Y Beneficios en Ardiles S.A.C

Ardiles S.A.C tiene las siguientes obligaciones y beneficios con sus trabajadores y viceversa con el objetivo de desarrollar un adecuado clima laboral y un sentido de pertenencia

Obligaciones de las Partes:

- a. El colaborador deberá cumplir con las normas propias del Centro de Trabajo, así como las contenidas en su Reglamento Interno de Trabajo y en las demás normas laborales, y las que se impartan por necesidades del servicio en ejercicio de las facultades de administración de la empresa, de conformidad con el artículo 9° del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003- 97-TR.
- b. El empleador, se obliga a inscribir al trabajador en el Libro de Planillas de Remuneraciones, así como poner en conocimiento de la Autoridad Administrativa de Trabajo el presente contrato, para su conocimiento y registro, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 73° del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-97-TR.

Beneficios:

- a. Ingreso directo a planilla desde el primer día.
- b. Todos los beneficios de acuerdo a ley.
- c. Renovaciones de contratos por 6 meses.
- d. Remuneración acorde al mercado
- e. Cobertura de eps al 40%
- f. Cobertura de alimentación al 50%
- g. Constante capacitaciones
- h. Descuentos en productos exclusivos de la organización.
- i. Grato ambiente laboral.
- j. Crear línea de carrera

POLITICAS EN ARDILES S.A.C

Política de la propiedad intelectual y derechos de autor:

Ardiles protege la propiedad intelectual de los sistemas informativos propios y de terceros conforme a la normativa nacional sobre la materia, la cual es difundida a los trabajadores:

- Está prohibido instalar Software sin licencia o sin permiso del propietario en las computadoras de la empresa.
- Ardiles valida la instalación de software con las licencias respectivas.
- Se debe salvaguardar y no difundir las invenciones y know how producidos en nuestras instalaciones o de terceros.
- Guardar confidencialidad, reserva y/o secreto respecto de toda la información, materiales y productos de los sistemas informáticos de la compañía.
- Los programas de ordenador son objeto de protección de la legislación de propiedad intelectual.

Política Remunerativa:

Ardiles delimita los criterios y directrices que se aplicarán a efectos de determinar la estructura remunerativa de los colaboradores de la empresa. Los lineamientos establecidos se aplican de forma clara y objetiva, ya que tiene como fin garantizar los principios de igualdad y no discriminación, igualdad de oportunidades entre varones y mujeres, igualdad remunerativa entre varones y mujeres e igual remuneración por un trabajo de igual valor.

Asimismo, esta política aplica para todos los colaboradores que se encuentran laborando de forma subordinada y por el cual perciban una remuneración.

La aplicación, cumplimiento, interpretación y difusión de esta política recae sobre el área de Capital Humano en coordinación con la Gerencia General. En tal sentido dicha área es la encargada de garantizar el cumplimiento de los principios y criterios establecidos en la política y de absolver las dudas y/o consultas que surjan al respecto.

La Compañía informará a todos los colaboradores acerca de la presente política remunerativa, así como los criterios y directrices empleados para la elaboración de la misma. En el caso de nuevos colaboradores que se incorporen a la organización, estos serán informados sobre el contenido de la presente política al momento de su ingreso.

Código de conducta:

El objetivo es establecer el Código de conducta como guía correcta de nuestras acciones y como centro de todo lo que hacemos, asimismo reforzar nuestros valores que son la base de nuestro desempeño estratégico.

Alcance:

- a. El código de conducta aplica a todos los empleados de la empresa Ardiles S.A.C.
- b. Rige en nuestras oficinas, almacenes, así como en el mercado.

Se espera que cada colaborador adopte los siguientes principios:

- a. Muestre respeto en el lugar de trabajo.
- b. Actúe con integridad en el mercado.
- c. Garantice la ética en nuestras actividades de negocios
- d. Realice su trabajo con responsabilidad,

Ardiles S.A.C considera que cada uno de nosotros, especialmente los Directores, Gerentes y Jefes deben actuar con transparencia e inspirar confianza.

Cada personal de alto cargo, tiene la gran responsabilidad de dar el ejemplo, mientras que todos los colaboradores tienen la responsabilidad de actuar de forma ética.

La finalidad de este código de conducta, es que todos los colaboradores sirvan de modelos positivos a seguir y que sirvan de inspiración a todo el personal nuevo que ingrese mediante:

- a. El fomento de la toma de decisiones de manera ética
- b. La creación de un entorno de trabajo abierto en el que los miembros del equipo se sientan cómodos y puedan expresar sus inquietudes u opiniones.
- c. La búsqueda de ayuda para resolver los problemas.

Finalmente, la violación de nuestro código puede resultar en la aplicación de una medida disciplinaria, que puede implicar la terminación de la relación laboral, dependiendo de la naturaleza y gravedad de la violación cometida.

Política para la Prevención e Intervención del Hostigamiento Sexual Laboral:

Ardiles S.A.C busca proporcionar un ambiente de trabajo libre de acoso de cualquier tipo y/o de otra conducta ofensiva o irrespetuosa. Nuestra Política prohíbe el acoso en nuestro lugar de trabajo y ampara tanto a nuestros colaboradores del sexo femenino y masculino.

El acoso incluye cualquier conducta inadecuada ya sea verbal, visual, física u otras conductas del tipo que sean que generen un entorno de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.

Consideramos que la lista a continuación, si bien no es exhaustiva, incluye los comportamientos inaceptables:

- Acoso sexual
- Lenguaje o chistes ofensivos
- Comentarios inadecuados sobre raza, etnia, género o religión.
- Comentarios degradantes
- Comportamientos intimidantes o amenazantes.

Todo colaborador de la empresa Ardiles S.A.C no debe de comportarse en forma acosadora ni hacer que sus compañeros de trabajo se sientan incomodos en su ambiente de trabajo.

Si un colaborador siente que es objeto de discriminación o acoso, deberá reportarlo y denunciarlo ante los representantes del Comité, donde su función primordial es investigar los hechos denunciados y emitir un informe con las conclusiones de la investigación.

Figura N°7

Comunicado para la Prevención de Hostigamiento Sexual Laboral



Fuente: Empresa Ardiles S.A.C

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1 Actividad profesional desarrollada

Área de Bienestar

El área de Bienestar de la empresa Ardiles S.A.C tiene los siguientes objetivos:

- Promover la prevención, con la atención oportuna, la detección temprana y educación en el cuidado de la salud.
- Desarrollar eventos y/o espacios que favorezcan a la integración y fidelización de los colaboradores.
- Promover la integración e identificación de la familia como parte integrante de la organización.
- Ejecutar actividades de clima organizacional.
- Otorgar información oportuna y correcta sobre sus beneficios.
- Brindar soporte en temas laborales, familiares o emocionales.

Actividades:

1. Gestión de seguros

- Administración del T Registro derechohabientes.
- Validación de los descansos médicos ante Essalud.
- Gestiones de prestaciones económicas – subsidios
- Afiliación de EPS (cubierto al 50%).
- Gestión de seguro vida ley, sctr.

2. Programa Contigo

- Apoyo social al colaborador en situaciones de emergencia médica.
- Visitas domiciliarias de atención, apoyo social y seguimiento de casos sociales.
- Orientación individualizada al colaborador.

3. Cuidándonos

Tiene como objetivo contribuir a la prevención y mejoramiento de la salud y emocional de los colaboradores, y las actividades se ejecutan con apoyo del área de Vigilancia Médica.

- Charla de nutrición y hábitos saludables.
- Pausas activas para el área de operaciones y administrativos.

- Exámenes médicos anuales cubiertos al 100% por la empresa.
- Charlas de prevención para afrontar el Covid-19.
- Charlas - Adaptación frente a la nueva normalidad.
- Charlas – Equipos de alto rendimiento.

4. Nos sentimos bien

Este programa tiene como objetivo contribuir al logro de un clima organizacional favorable.

- Beneficios corporativos
- Celebración de cumpleaños
- Actividades de seguridad y salud en el trabajo
- Programa de crecimiento y desarrollo personal
- Ejecución de eventos:
 - Día de la amistad
 - Día de la madre
 - Día del padre
 - Aniversario de la empresa
 - Halloween criollo
 - Navidad

Figura N°8

Actividades del área de Bienestar Social



Aniversario de la Empresa



Día de la Madre



Reconocimientos



Capacitaciones



Eventos de Halloween - Criollo

En el mes de junio el área de Bienestar decidió realizar por primera vez una Maratón Ardiles de 16K, donde podían participar todos los trabajadores a nivel nacional, teniendo como objetivo: la promoción de una vida saludable base al deporte.

- Para ello se trabajó al lado de vigilancia médica, ya que las personas que deseaban participar primero debían de pasar una evaluación médica.

- Posterior a ello se procedió con la formación de equipos de manera aleatoria, para evitar cualquier conflicto de interés.
- Los participantes de Lima tenían un coach que los ayudaba a entrenar durante 2 meses.
- A nivel de provincia, se obtuvo la participación de 2 colaboradores, los cuales entrenaron por cuenta propia. Sin embargo, el vuelo y estadía a Lima fue cubierto al 100% por la empresa.
- El evento se ejecutó el 26 de junio en el Pentagonito de San Borja, donde muchos de los participantes fueron a disfrutar de este evento al lado de su familia.

Figura N°9
Maratón Ardiles 16K



Entrenamientos



Ejecución del evento

2.2 TRABAJO SOCIAL - MARCO TEORICO

- (Richmond, 1917), explica que el diagnóstico social es la base para una adecuada intervención con el usuario; asimismo explica la técnica de la entrevista que tiene como objetivo desarrollar la confianza, y su estrategia consiste en el empoderamiento de las personas, desarrollando las capacidades que le permitan cambiar su estilo de vida.
- (Ander-Egg, 1967), menciona que el Trabajo Social es una profesión que actúa en la realidad social, y ha tenido influencia de otras carreras como: sociología y psicología.

Asimismo, Ander-Egg cree que luego del movimiento de reconceptualización, el Trabajo Social tiene como fin la construcción de una sociedad más humana, base a una función de cambio y un papel transformador.

- (Oliveira, 1976), considera que la carrera de Trabajo Social es un conjunto de métodos y de técnicas que buscan brindar apoyo a las personas cuyo proyecto de vida se desarrolla sin satisfacción, y que tiene como objetivo el proceso de sociabilización: capacidad de relación, comunicación y desempeño.
- (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2002), menciona que la carrera de trabajo social tiene como objetivo promover el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar.

Teniendo en cuenta las siguientes definiciones, podríamos considerar también el cambio social desde el ámbito organizacional, teniendo en cuenta que las discrepancias o problemas en las relaciones humanas también pueden aparecer en las empresas.

2.3 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA – COMO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL - MARCOS TEORICOS

De acuerdo a la Legislación Laboral (comprendido en los alcances del Decreto Ley 14371), menciona que toda empresa con más de 100 colaboradores está obligada a contar con un trabajador social colegiado en el área de Relaciones Industriales.

De acuerdo con la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, *“su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones”*.

- (Pardo & Arteaga, 2001), Indican que el profesional de trabajo social debe desarrollar competencias en materia de creatividad, liderazgo y relaciones interpersonales. Asimismo, hacen hincapié que existe un amplio abanico de posibilidades para un trabajador social en el ámbito empresarial: detección de necesidades, protección de los derechos de los trabajadores, recreación, capacitación y desarrollo organizacional, comunicación, orientación y mediación en situaciones problemáticas.
- (Arbelaez, 2008), define que el trabajador social realizará un papel de mediador, entre la organización y colaboradores, ya que a partir de una sólida formación académica está en posibilidades de enfocar su labor en el área empresarial, a elevar la productividad partiendo del reconocimiento del recurso humano



CAPITULO III:

FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1 TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

El área de Bienestar día a día ejecuta actividades para los colaboradores de Ardiles S.A.C, pero para ello debe tener en cuenta teorías que le brinden un mayor panorama para su intervención en la organización.

Intervención del Trabajo Social en el Clima Organizacional – Factor Motivación en la Empresa Ardiles S.A.C 2022.

3.2 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

(Izurieta, 2016) en su tiene como objetivo plantear base a los resultados un plan de mejora orientado a incidir positivamente. La investigación es con método deductivo-inductivo y estadístico. La muestra estuvo compuesta por 24 colaboradores y se empleo la encuesta de Clima Organizacional. Los resultados indican que el clima laboral en la Ferretería Orbea Cía es favorable, sin embargo, se identificaron valores negativos en cuatro factores de análisis: Políticas administrativas, Supervisión y Control, Relaciones sociales y Toma de decisiones.

(Baez, 2016) en su investigación tiene como objetivo analizar las incidencias del clima organizacional en la calidad de los servicios en una empresa ferretera. El presente estudio es de tipo descriptivo y método inductivo, las técnicas utilizadas en esta investigación fueron la entrevista y el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores. Los resultados indican que los trabajadores creen que incide el clima organizacional en la calidad de los servicios al cliente, el 38.0% considera que no afecta, 36.0% respondió que afecta negativamente y el 26.0% positivamente. Asimismo, el 42% de trabajadores mencionó que si existe suficiente motivación por parte de la empresa, el 30% que no y el 28% contestó que a veces. Como recomendaciones se consideró oportuno reconocer la calidad en el servicio y establecer reconocimientos, ejecutar programas de capacitación para una mayor eficiencia en los servicios.

(Montejo & Piedrahita, 2019) su investigación tiene como objetivo identificar la percepción del clima laboral de los empleados de una organización del sector ferretero, el enfoque de esta investigación es de tipo descriptivo, y la muestra estuvo conformada por 51 trabajadores. Los resultados que se obtuvieron indican que se hallaron promedios de calificación bajo tales como: reconocimiento, motivación, balance vida-trabajo. Como propuesta de mejora se plantea lo siguiente: ejecutar programas de reconocimiento o de ascenso a los trabajadores y de balance vida-trabajo.

3.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

(Ballena & Deza, 2018) en su trabajo de, tiene como objetivo establecer si el Clima Organizacional influye de alguna manera en la productividad de la ferretería al Kosto E.I.R.L. Se utilizó el diseño transversal y correlacional, la muestra estaba conformada por 23 trabajadores y se aplicó la técnica de la encuesta. Finalmente, como resultado se obtiene lo siguiente: Que existe un clima organizacional que está influyendo negativamente en la productividad, ya que los colaboradores se encuentran inconforme con la motivación que se recibe actualmente, ello sucede por la falta de comunicación y por la poca flexibilidad para que alguien pueda cubrir su trabajo.

(Fernandez, 2017) en su trabajo de investigación tiene como objetivo describir el clima organizacional percibido por los trabajadores. La presente investigación se realizó con el diseño no experimental de forma transeccional, la muestra estuvo conformada por 172 trabajadores. Asimismo, el instrumento empleado fue el cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968) adaptado por el investigador. Los resultados muestran que el 0.6% de los trabajadores consideran que el clima organizacional era bueno, el 59.9% era regular y el 39.5% malo. Asimismo, en la dimensión Relaciones de Clima Organizacional indican que el 49.4% de lo trabajadores percibieron que existen relaciones con un nivel malo y el 50.6% con un nivel regular, por ende, se recomendó rediseñar los espacios y convertirlos en espacios más relajados, liberados de estrés, donde se integre el trabajo y momentos de ocio, y además ampliar canales de comunicación.

(Torre & Vásquez, 2021) en su trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Ferretería El Sol SRL. El estudio de la presente investigación es de un diseño no experimental-transversal, asimismo se aplicó la técnica de la encuesta y la muestra estuvo conformada por 25 trabajadores. Finalmente, como resultado se obtuvo que, si existe una relación alta positiva entre las variables con un grado de correlación de 0.711 y un nivel de confianza del 95, sin embargo, de acuerdo a los factores evaluados se recomienda ejecutar actividades de capacitación donde desarrollen mejores estrategias para la ejecución de sus funciones, también reuniones periódicas entre el jefe y colaboradores con la finalidad de mencionar su rendimiento y puntos de mejora.

(Espino, 2019) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo describir las características de la motivación laboral en las micros y pequeñas empresas del rubro ferreterías. La metodología que empleo fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, nivel de investigación descriptivo con un diseño no experimental. Su muestra estuvo compuesta por 148 colaboradores y se aplicó la técnica de la encuesta. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: 94.59% consideran que la bonificación por productividad es importante, el 100% de colaboradores consideran que si recibieron un reconocimiento y que ello los motiva y el 81,1% fueron ascendidos de cargo. Finalmente, indican que la motivación es importante, ya que percibieron reconocimientos y bonificaciones, y que al realizar un buen trabajo fueron ascendidos de cargo.

(Hilario & Rondon, 2017) en su trabajo de investigación tienen como objetivo determinar los factores motivacionales que influyen en el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Ferretera Gamboa SRL. Este trabajo es de estudio descriptivo, se aplicó la técnica de la encuesta, asimismo la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores. Se obtuvo como resultado que los factores de motivación e higiene son los más importantes dentro de una organización para mejorar el compromiso laboral y desarrollo personal, como el : ascenso, reconocimiento, salario acorde al mercado y beneficios.

3.2. MARCO CONCEPTUAL

3.2.1 Clima Organizacional

Actualmente el concepto de Clima Organizacional es un tema muy importante y que despierta cierto interés en múltiples profesionales, ya que en su estudio prevalece la interacción sujeto-organización, asimismo hoy en día existen una gama de definiciones de concepto.

(Solarte & Dominguez, 2009) indican que el clima organizacional es un conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo, que son percibidas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta, tanto positiva como negativamente, al modificar su desarrollo productivo y el de la organización.

(Chiavenato, 1999) considera que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben los miembros de una organización y que ello influye en su comportamiento. Asimismo, indica que es favorable cuando se logra la satisfacción de las necesidades y la elevación moral de los miembros de la organización.

(Goncalvez, 1997) menciona que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente organizacional, las cuales generan ciertas percepciones en los trabajadores que afectan su comportamiento.

3.2.1.2 Características del Clima Organizacional

(Brunet, 2011) indica que el clima organizacional puede tener un impacto o influir en el comportamiento de los colaboradores. Mediante la descripción del clima organizacional, se identifica como es la organización y como ésta es percibida por los colaboradores. Sus características sobresalientes son:

- a. El clima organizacional se conforma por una gama de variables.
- b. No siempre es permanente, este puede modificar siempre y cuando se realice un cambio.
- c. Repercute en el comportamiento de los colaboradores.
- d. El clima organizacional se manifiesta en los colaboradores, motivo por el cual ellos pueden ayudar en el cambio.

3.2.1.3 Dimensiones del Clima Organizacional

(Palma, 2004) indica que el clima organizacional se compone por 5 dimensiones.

- **Autorrealización:** Es la percepción del colaborador referente a lo que la organización puede ofrecer a su crecimiento profesional y personal.
- **Involucramiento Laboral:** Hace hincapié al compromiso de los colaboradores hacia la organización, para el cumplimiento de objetivos.
- **Supervisión:** Es el acompañamiento, orientación que reciben los colaboradores por parte de su jefe inmediato, para la ejecución de sus actividades.
- **Comunicación:** Se refiere a los medios y canales de comunicación que la organización emplea para poder transmitir de forma clara y objetiva información relevante.
- **Condiciones Laborales:** Hace hincapié al ambiente de trabajo, asimismo a la entrega pertinente de herramientas y materiales para el éxito de las funciones a ejecutar.

3.2.2 Motivación

(Robbins y Judge, 2013) consideran que la motivación es aquel proceso que influye en la dirección y persistencia del esfuerzo que ejecuta una persona para el logro de sus objetivos.

(Peña y Villón, 2018) indican que la motivación es el resultado del vínculo de la persona y el estímulo brindado por la organización con el fin de desarrollar nuevos elementos que incentiven al trabajador a lograr sus objetivos.

Según Fischman (2014) existen dos motivadores:

Motivadores extrínsecos: Es la satisfacción por el resultado y la aprobación.

- Deseo de conseguir una recompensa
- Conseguir una promoción en el trabajo
- Anhelos de ser reconocido

Motivadores intrínsecos: Es la satisfacción por realizar la propia actividad

- Deseo de superación personal
- Ganas de crecer o aprender
- La satisfacción de hacer bien las cosas

3.2.2.1 Teorías:

(Lourdes Munch , 2011), menciona las siguientes teorías:

e. Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow

Esta teoría sostiene que la motivación humana depende de la satisfacción de cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, afectivas, de autoestima y de autorrealización. Maslow argumentó que, para lograr la motivación de los empleados, la organización necesita proporcionar las condiciones necesarias para satisfacer esas necesidades a través de su trabajo.

Necesidades básicas:

1. Fisiológicas: Son de naturaleza física del hombre y son vital para sobrevivir, como la necesidad de alimento, vivienda, vestimenta, dichas necesidades se logran satisfacer mediante sueldos y prestaciones.
2. Seguridad: Necesidad de no sentirse amenazado en el ambiente que se desarrolla, incluye estabilidad en el empleo, ambiente de trabajo agradable.
3. Afecto, amor, pertenencia: Necesidad de mantener relaciones afectivas con otras personas, por ejemplo: desarrollo de equipos, actividades culturales, deportivas y recreativas.
4. Estima o Reconocimiento Necesidad de reconocimiento al esfuerzo y al trabajo. Resulta favorable para las empresas un diseño de sistemas de recompensa para los trabajadores que se desempeñen con éxito.
5. Autorrealización. Aparece cuando se han cubierto todas las necesidades básicas. Hacen referencia al deseo de cada persona de mejorarse a sí misma mediante el desarrollo de su potencial.

f. Teoría de la motivación e higiene de Herzberg

Frederick Herzberg menciona que existen 2 factores que influyen en la motivación y conducta en el trabajo:

1. Factores de higiene o mantenimiento: Evitan la falta de satisfacción, pero no motivan, es lo mínimo que debe existir en una organización: sueldo, prestaciones, políticas y estilos de supervisión.

2. Motivadores: Promueven la motivación, incluye la autorrealización, reconocimiento y responsabilidad.

g. *Teoría de las necesidades de McClelland*

David McClelland menciona que la motivación laboral está ligada a las necesidades de cada persona y a las fortalezas de cada una de ellas.

1. Poder. Necesidad que existe en ciertas personas por el poder o de difundir sobre otros y con el ejercicio de la autoridad.
2. Afiliación: Satisfacción de tener buenas relaciones con los demás y disfrutar de la compañía de otros. La afiliación representa en gran medida lo que Maslow denominó necesidad de afecto.
3. Logro: Se manifiesta por la satisfacción que se obtiene al alcanzar los metas que uno tiene. La persona que es motivada por el logro hace grandes esfuerzos para conseguir siempre sus objetivos y tiene una gran satisfacción cuando los obtiene.

3.2.2.2 Elementos:

(Robbin & Judge, 2013) indican que es de suma importancia analizar los siguientes 3 elementos para poder comprender a profundidad la motivación:

- a. Intensidad: Hace referencia a la cantidad de esfuerzo que un colaborador puede realizar.
- b. Dirección: Todo esfuerzo que realice cualquier colaborador debe estar orientado al logro de un objetivo determinado.
- c. Persistencia: Se ve reflejado en el tiempo, cuán capaz es una persona de persistir en el esfuerzo que hace.

3.2.2.3 Relación del Clima Organizacional con la Motivación

(Chiavenato, 2011) considera que el concepto de motivación -nivel individual- conduce al del clima organizacional, es decir todo individuo busca de satisfacer sus necesidades, tal adaptación no solo hace hincapié a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la de pertenecer a un grupo social de estima y autorrealización, por ello es de suma importancia comprender la adaptación y desadaptación de un trabajador en la empresa, más aun teniendo en cuenta que el clima organizacional guarda relación con el grado de motivación de sus integrantes.

Teniendo en cuenta la relación entre el clima organizacional y la motivación, es conveniente mencionar las teorías más importantes de la motivación, ya que, para aumentar la productividad y calidad del personal, es necesario comprender los

factores que inciden en la motivación laboral, para poder establecer las condiciones necesarias para alcanzar dicha motivación.

3.3.2. DIAGNOSTICOS OBTENIDOS

Población Organizacional

La empresa Ardiles S.A.C cuenta con 200 colaboradores.

Tabla N°1

Distribución numérica y porcentual sobre el sexo de los colaboradores.

SEXO	N°	%
Hombres	136	68%
Mujeres	64	32%

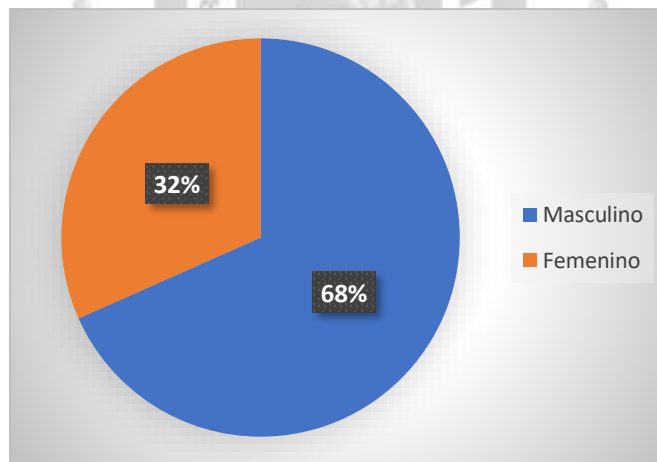


Figura N°10

Distribución porcentual sobre el sexo de los colaboradores.

Tabla 1

En el gráfico N°10 se muestran los datos porcentuales en relación al sexo de los colaboradores, donde se visualiza que el 68% de la población son de sexo masculino y el 32% son de sexo femenino.

- Rango de edades

Rango de edades	Número de colaboradores
20-29	48
30-38	72
39-47	49
48-56	19
57-65	8
66-74	4

Tabla N°2

Distribución numérica según rango de edades.

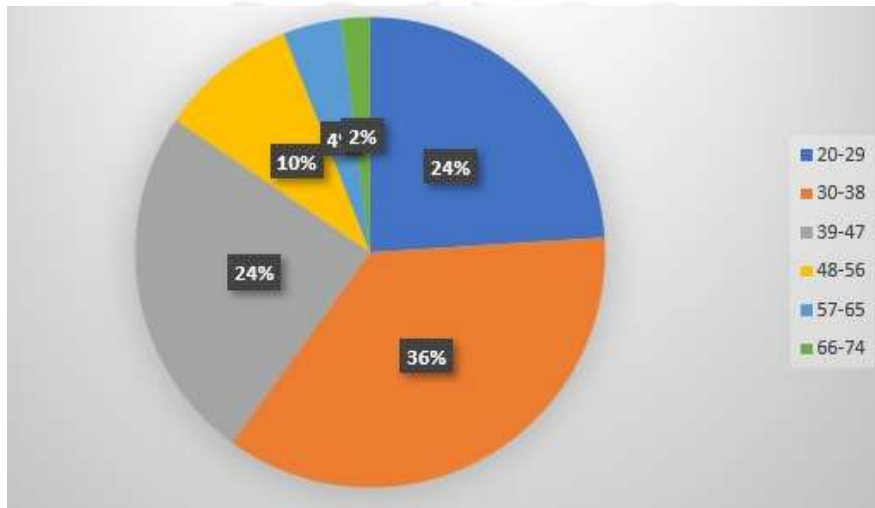


Figura N°11

Distribución porcentual sobre edades de los colaboradores

En el gráfico N°11 se muestran los datos porcentuales en relación a las edades de los colaboradores, donde se visualiza que el 24% de la población está en el rango de edad de 20 a 29 años, el 36% está en el rango de edad de 30 a 38 años, el 24% está en el rango de edad de 39 a 47 años, el 10% en el rango de edad de 48 a 56 años, el 4% en el rango de edad de 57 a 65 años y finalmente el 2% en el rango de edad de 66 a 74 años.

Tabla N°3
 Número de colaboradores según centros de costos

CENTROS DE COSTOS	N° DE COLABORADORES
COMERCIALIZACION	68
ADMINISTRACION	17
ALTA DIRECCION	5
CADENA DE SUMINISTROS	72
CAPITAL HUMANO	14
FINANZAS	11
MARKETING	8
TRANSFORMACION DIGITAL	5

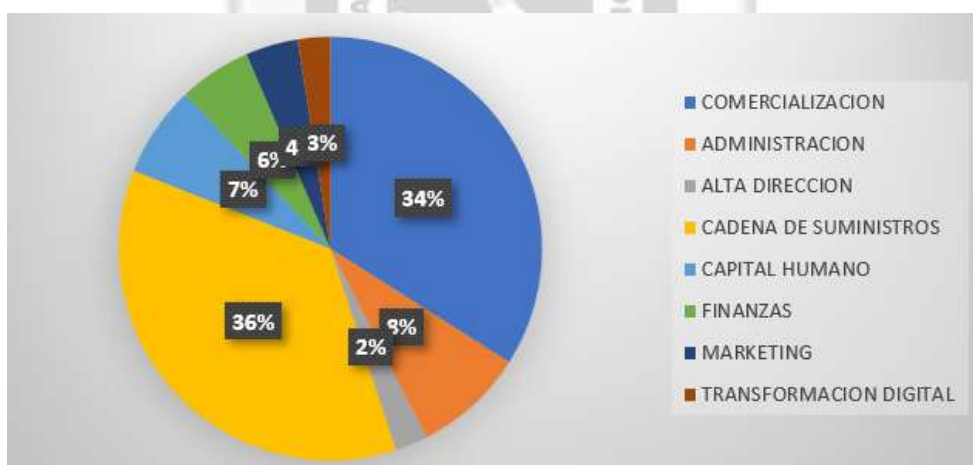


Figura N°12
 Distribución porcentual sobre número de colaboradores según centro de costos.

En el gráfico N°12 se muestran los datos porcentuales en relación al número de colaboradores según centros de costos, el 34% de la organización pertenece al centro de costo de comercialización, el 8% al centro de costo de administración, el 2% a alta dirección, el 36% al centro de costo de cadena de suministros, el 7% a capital humano, el 6% a finanzas, el 4% a marketing y finalmente el 3% a transformación digital.

Diagnóstico de la empresa - trabajadores:

Asimismo, el presente diagnóstico social identifica las necesidades y/o problemas en la empresa Ardiles S.A.C, asimismo se han se propuesto estrategias de acción que brinden respuestas a los problemas o necesidades que expresan los colaboradores.

Se entiende por Diagnóstico Social “Proceso de elaboración y sistematización de información que implica conocer y comprender los problemas y necesidades dentro de un contexto determinado, sus causas y evolución a lo largo del tiempo, así como los factores condicionantes y de riesgo y sus tendencias previsible; permitiendo una discriminación de los mismos según su importancia, da cara al establecimiento de prioridades y estrategias de intervención, de manera que pueda determinarse de antemano su grado de viabilidad y factibilidad, considerando los medios disponibles como las fuerzas y actores sociales involucrados en las mismas”. (Ezequiel, 2001)

Ardiles S.A.C en el mes de julio realizó la encuesta de Clima Organizacional 2022, teniendo como objetivo identificar un conjunto de cualidades y propiedades del ambiente de trabajo, que son percibidas por los colaboradores.

La encuesta estaba conformada por 11 factores críticos, que son los siguientes:

- Condiciones de trabajo
- Claridad organizacional
- Compensaciones
- Desarrollo profesional
- Comunicación interna
- Estilos de liderazgo
- Relaciones entre áreas
- Motivación
- Cantidad y calidad de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Riesgos psicosociales

La encuesta se tomó en 2 días, abarcando los horarios de los trabajadores.

El porcentaje de la aplicación de la encuesta fue de un 86% del total del personal de Ardiles S.A.C.

Tabla N°4
Número de colaboradores encuestados

	Total de colaboradores según lista de empresa	Total de trabajadores encuestados	Porcentaje de trabajadores encuestados	Trabajadores con menos de 3 meses, vacaciones, DM
ARDILES SAC	200	172	86%	28

Factores analizados:

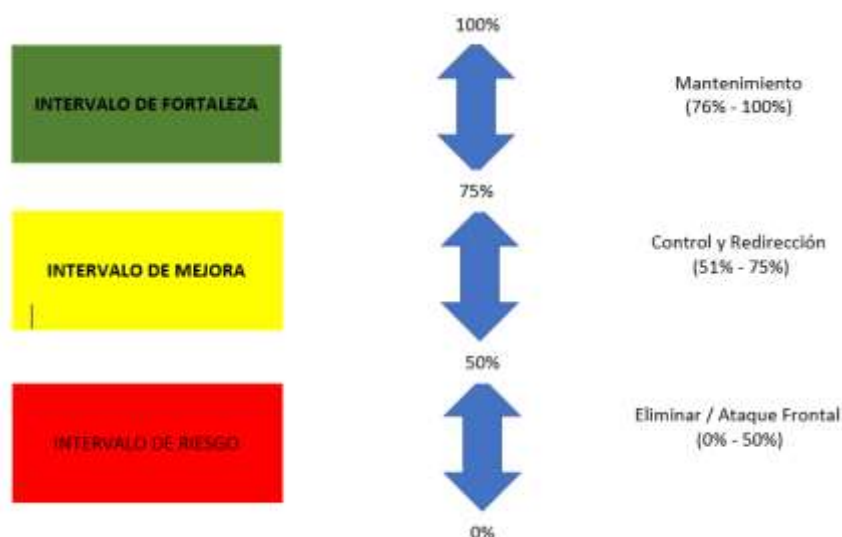
A continuación, se definen cada uno de ellos:

- **CONDICIONES DE TRABAJO.** – Hace referencia a los aspectos medio ambientales como las facilidades de inmobiliario, equipos, instalaciones y seguridad para el desarrollo de las actividades asignadas para el personal.
- **RELACIONES INTERPERSONALES.** – Hace hincapié a la manera de interactuar y el apoyo que existe entre el personal de la empresa para lograr los objetivos de la empresa.
- **CLARIDAD ORGANIZATIVA.** - Se refiere a la posibilidad que tienen las personas de conocer claramente las funciones y tareas que debe de realizar cada uno y las diferentes áreas.
- **COMPENSACIONES.** – Recoge impresiones acerca de los beneficios que recibe el personal y como esta se relaciona con la satisfacción y desarrollo de cada persona.
- **DESARROLLO PROFESIONAL.** – Se encuentra referido a la manera en que la empresa incentiva y promueve el desarrollo de los colaboradores, brindando capacitación y oportunidades de progreso acordes con los méritos personales.
- **COMUNICACIÓN INTERNA.** – Recoge información acerca de la manera de cómo los canales de comunicación son aprovechados para lograr objetivos y dar un mejor servicio.
- **ESTILO DE LIDERAZGO DEL JEFE INMEDIATO.** – Recoge impresiones acerca de la manera como los Jefes directos estimulan a su equipo para el logro de objetivos y si son considerados como ejemplo a seguir o sujetos de confianza.
- **RELACIONES ENTRE ÁREAS.** – Referente a la manera en cómo las áreas de organización se involucran y colaboran entre sí para el logro de los objetivos de la empresa.
- **CANTIDAD Y CALIDAD DE TRABAJO.** – Se refiere a las exigencias en cuanto a las tareas, funciones, responsabilidades asignadas por la empresa y la correlación entre esta y la vida personal.

- **MOTIVACION.** – Referente a los motivos de los colaboradores para desempeñar sus funciones y a cómo éstos impactan en el personal en general y en el logro de los objetivos de la empresa.
- **RIESGOS PSICOSOCIALES.** – Se refiere a aquellos factores que afectan emocionalmente a los trabajadores dentro y fuera de la empresa, como: acoso, mubbing, problemas familiares, no les alcanza el dinero, entre otros.

Análisis y diagnóstico:

Figura N°13
Análisis y diagnóstico de Clima Organizacional



Fuente Empresa Ardiles S.A.C

Tabla N°5
Resultados Generales de la Encuesta Clima Organizacional 2022

Resultados Generales					
FACTOR	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	Satisfacción
Condiciones de Trabajo	18%	49%	24%	9%	58%
Claridad Organizativa	21%	56%	19%	4%	65%
Compensaciones	37%	41%	18%	4%	70%
Desarrollo Profesional	18%	58%	20%	4%	64%
Comunicación Interna	16%	56%	21%	7%	60%
Estilos de Liderazgo de tu Jefe inmediato	22%	52%	21%	5%	63%
Relaciones entre áreas	15%	55%	24%	5%	60%
Motivación	39%	46%	11%	4%	74%
Cantidad y Calidad de Trabajo	12%	48%	34%	6%	55%
Relaciones Interpersonales	23%	52%	22%	3%	65%
Riesgos Psicosociales	23%	56%	15%	5%	66%
TOTAL	22%	52%	21%	5%	63%

Tabla N°6
Cuadro Comparativo 2022-2021

RESULTADOS GENERALES 2022		RESULTADOS GENERALES 2021	
FACTOR	% DE SATISFACCIÓN	FACTOR	% DE SATISFACCIÓN
Condiciones de trabajo	58%	Condiciones de trabajo	57%
Claridad organizativa	65%	Claridad organizativa	65%
Compensaciones	70%	Compensaciones	68%
Desarrollo profesional	64%	Desarrollo profesional	62%
Comunicación interna	60%	Comunicación interna	58%
Estilos de liderazgo de tu jefe inmediato	63%	Estilos de liderazgo de tu jefe inmediato	60%
Relaciones entre áreas	60%	Relaciones entre áreas	60%
Motivación	74%	Motivación	69%
Cantidad y claridad de Trabajo	55%	Cantidad y claridad de Trabajo	54%
Relaciones interpersonales	65%	Relaciones interpersonales	63%
Riesgos psicosociales	66%	Riesgos psicosociales	64%
TOTAL	63%	TOTAL	61%

Los resultados generales del año 2021 demuestran que el factor motivación tuvo un resultado de 69% indicando que la empresa se encontraba en un intervalo de mejora. Actualmente, la encuesta del año 2022 indica que existe un cambio positivo obteniendo un resultado de 74%, estando en dirección a un intervalo de fortaleza.

Tabla N°7
Contraste de Indicadores evaluados:

	Resultados 2022	Resultados 2021
Me siento orgulloso de trabajar en ARDILES	89%	84%
Las sanciones son justas para todos	52%	50%
Quiero trabajar aquí por mucho tiempo	76%	70%
Tomando todo en consideración, siento que es un buen lugar donde trabajar	75%	71%
El tiempo que llevo trabajando en la empresa ha mejorado mi calidad de vida	77%	71%
Índice de satisfacción del factor	74%	69%

3.3. ACTUACION PROFESIONAL

3.3.1 Modelo Centrado en la tarea

Epstein (1972) menciona que el trabajo social de casos centrado en la tarea, es un modelo donde el profesional tiene una idea clara de sus objetivos y la metodología, tanto que se desarrollan en colaboración con el cliente. Este esfuerzo de colaboración, maximiza la posibilidad de éxito y reduce al mínimo la probabilidad de fracaso". Las características generales de este modelo son:

d. Delimitación del problema

El área de Bienestar Social analiza que base a la encuesta de clima organizacional 2021 , en el factor motivación, los colaboradores perciben lo siguiente:

	Resultados 2021
Me siento orgulloso de trabajar en ARDILES	84%
Las sanciones son justas para todos	50%
Quiero trabajar aquí por mucho tiempo	70%
Tomando todo en consideración, siento que es un buen lugar donde trabajar	71%
El tiempo que llevo trabajando en la empresa ha mejorado mi calidad de vida	71%
Índice de satisfacción del factor	69%

e. Definición de objetivos

Tienen como fin dirigir la tarea, y es lo que realmente se necesita.

- Personal identificado y comprometido con la empresa
- Oportunidades de crecimiento profesional
- Equilibrio trabajo-familia

f. Limitación temporal

Establecer una estructura de intervención es beneficioso porque tanto el profesional como el colaborador trabajan en torno a objetivos específicos.

- Ejecución de programas en agosto 2021 – junio 2022.

g. Tareas o actividades

Las actividades son ejecutadas por los trabajadores sociales a la par con los colaboradores, de tal manera que el transcurso de solución de problemas sea un trabajo en equipo.

- Programa Mi tiempo de descanso
- Programa Subsidios alimentarios
- Programa Creciendo Juntos

h. Contrato

Tiene como objetivo desarrollar un acuerdo entre el colaborador y trabajador social.

- Programa Mi tiempo de descanso
Para que el personal para que haga uso de este beneficio, tiene un compromiso con la empresa y es que debe evitar lo siguiente: tardanzas, faltas injustificadas y suspensiones.
- Programa Creciendo Juntos
El personal que desee acceder a este programa, deberá haber obtenido un puntaje aceptable en su evaluación de desempeño.

3.4. ACCIONES, METODOLOGIAS Y PROCEDIMIENTOS

La intervención social constituye un proceso de análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presentan los trabajadores dentro de la organización, ello implica el desarrollo de un conjunto de acciones, metodologías y procedimientos, que permitirá transformar las situaciones que se viven a un resultado positivo.

(Ander Egg, 1982) menciona que la metodología es un conjunto de actividades dentro de proceso pre establecido, y se ejecutan de manera sistemática para conocer la realidad y actuar sobre ella.

Método básico

PASOS

- { Investigación
- { Diagnostico
- { Planificación
- { Ejecución
- { Evaluación

a. Investigación

El área de Bienestar desea conocer la opinión de los colaboradores para identificar de qué manera se están realizando las cosas y cómo podemos mejorar, es por ello que anualmente se ejecuta la encuesta de Clima Organizacional, la cuál es anónima y está al alcance de todos los trabajadores, dicha encuesta evalúa 11 factores con el objetivo de recolectar a mayor detalle nuestros progresos y deficiencias.

b. Diagnóstico

En la encuesta de Clima Organizacional 2021, haciendo hincapié en el factor motivación se obtuvo el porcentaje de 69% estando en el intervalo de mejora.

A continuación, se observa los siguientes indicadores con sus porcentajes correspondientes, lo cual nos sirvió como base para la ejecución de actividades.

	Resultados 2021
Me siento orgulloso de trabajar en ARDILES	84%
Las sanciones son justas para todos	50%
Quiero trabajar aquí por mucho tiempo	70%
Tomando todo en consideración, siento que es un buen lugar donde trabajar	71%
El tiempo que llevo trabajando en la empresa ha mejorado mi calidad de vida	71%
Índice de satisfacción del factor	69%

c. Planificación y Ejecución

Una vez identificada nuestra problemática, planteamos lo siguiente:

Programa	Actividad	A Cargo	Ejecución	Costo
Mi tiempo de descanso	Propiciar un estilo de vida saludable: equilibrio laboral y familiar.	Bienestar Social	Agosto-21	S/ 0.00
Subsidio alimentario	Mejorar la calidad de vida del trabajador, destacando un ahorro económico y de tiempo libre extra.	Bienestar Social	Octubre-21	Por persona: Desayuno S/ 5.00 Almuerzo S/10.50
Creciendo juntos	Fomentar el crecimiento y desarrollo profesional	Bienestar Social	Enero-22	S/ 250.00

d. Evaluación

1. Encuestas, focus group.
2. Ejecución de la encuesta de Clima Laboral 2022
3. Entrevistas

3.4.1. Técnicas de Intervención

(Moix, 1991) menciona que las técnicas son instrumentos o herramientas que son empleadas como parte del método.

(Montserrat, 1987) indica que la técnica es el saber práctico que permite la utilización racional de unos instrumentos para obtener un resultado determinado.

Técnicas de intervención:

- Observación: Se realiza en el lugar donde se desarrollan los hechos, asimismo el área de bienestar tiene como objetivo examinar, registrar, analizar y elaborar conclusiones.
- Entrevista: Se ejecuta entre el colaborador-trabajadora social en la cual se intercambia información, teniendo como objetivo garantizar un cambio.
- Visita Domiciliaria: El área de Bienestar Social para completar la valoración del caso, busca información en el contexto natural del colaborador, la cual permite verificar la situación real del caso.

Técnicas documentales:

- Ficha socioeconómica: Tiene como finalidad, registrar todos los datos imprescindibles del colaborador, esta ficha se ejecuta el primer día de ingreso. Asimismo, en ella se plasma información como: datos personales del trabajador, composición familiar, ingresos – egresos, situación educativa, situación de vivienda, antecedentes de salud).
- Informe social: El contenido de este documento se realiza a través de las técnicas de intervención, donde queda reflejado la situación actual de la problemática, síntesis diagnóstica y opinión profesional, propuesta de intervención.

1.4.1. PROGRAMAS DESARROLLADOS

3.4.1.2 Programa “Mi tiempo de descanso”

El área de Bienestar Social decidió ejecutar este programa debido a que la empresa en el año 2020 no detuvo sus actividades, por ende, los trabajadores desarrollaban sus actividades de manera presencial de lunes a sábado.

- i. **Objetivo:** Propiciar un estilo de vida saludable: equilibrio laboral y familiar.
- j. **Público Objetivo:** Todo el personal de la empresa Ardiles S.A.C.
- k. **Descripción del Programa:** Este programa busca que los trabajadores puedan descansar, socializar y tener una actividad de ocio, asimismo pasar más tiempo con sus familias y poder dedicarse a uno mismo.
- l. **Logros alcanzados:**
 - Menor cantidad de tardanzas, faltas.
 - Restablecimiento equilibrio familia/trabajo.

INDICADORES	EJECUCIÓN	COSTO
Los colaboradores que tengan cinco tardanzas en un mes, una falta injustificada o una suspensión (alineado con el RIT) pierden el beneficio de dos sábados (personal administrativo) o un día de semana (personal de operaciones) según el caso correspondiente a la programación del mes siguiente	Agosto 2021	S/ 0.00

3.4.1.3 Programa “Subsidios Alimentarios”

- a. **Objetivo:** Mejorar la calidad de vida del trabajador, destacando un ahorro económico y de tiempo libre extra.
- b. **Público Objetivo:** Todo el personal de la empresa Ardiles S.A.C.
- c. **Descripción del Programa:** Este programa busca que los trabajadores puedan consumir desayunos y almuerzos variados a un menor costo, asimismo otorgándoles un ahorro de tiempo.

Área Operativa:

*Desayuno 100% subsidiados a todo el personal que ingrese hasta las 07:00 a.m.

*Almuerzo 100% subsidiado.

Área Administrativa:

*Almuerzo 50% subsidiado.

d. Logros Alcanzados:

- Ahorro económico
- Mayor Satisfacción y compromiso trabajador-empresa.
- El ahorro de tiempo
- Socialización entre compañeros
- Mejora de la dieta

EJECUCIÓN	COSTO
Todos los meses del año	Mes de Agosto Facturación Desayuno: S/ 7540 Facturación Almuerzo: S/ 17000

3.4.1.4 Programa “Creciendo Juntos”

- a. Objetivo:** Fomentar el crecimiento y desarrollo profesional.
- b. Público Objetivo:** Todo el personal operativo de la empresa Ardiles S.A.C.
- c. Descripción del Programa:** Este programa busca que los trabajadores puedan crecer profesionalmente, otorgándoles una oportunidad de ascenso.

Choferes:

Los choferes con licencia AIBB, que tengan más de 1 año de estadía en la empresa, y en su evaluación de desempeño haya obtenido un resultado aceptable, tendrán la oportunidad de sacar su licencia de conducir A4 (tipo de brevete de la categoría más alta que existe en el Perú) con ayuda de la empresa, ya que se subsidiará el pago del 50%.

Auxiliares de almacén:

(*) El personal de almacén que tenga 1 año laborando y su evaluación de desempeño haya obtenido un resultado optimo, podrá llevar un programa de capacitación de montacargas, y posterior a ello obtener una certificación.

(*) El personal de almacén con más de 2 años laborando en la empresa, y en su evaluación de desempeño haya obtenido un resultado aceptable, tendrá la oportunidad de ascender al área comercial, obteniendo el cargo de : Asesor Comercial.

EJECUCIÓN	COSTO
Todos los meses del año	Costo de Licencia A4 S/ 250

CAPITULO IV

4.1 Principales Contribuciones

Como parte del equipo de Bienestar Social de la empresa Ardiles S.A.C he aportado de manera significativa en mi equipo y en la organización. Como se ha mencionado líneas arriba, el área de Bienestar Social tiene objetivos y como profesional de Trabajo Social estoy orientada al colaborador y enfocada a los mejores resultados en términos de calidad y profesionalismo.

- a. Diseño de programas específicos en respuesta a la identificación de las necesidades de los trabajadores.
- b. Promoción de programas que favorecen la integración entre diferentes áreas, base a la recreación y el deporte.
- c. Crear y mejorar las condiciones de trabajo que promuevan el desarrollo integral de todos los trabajadores.
- d. Generar y promocionar un clima organizacional que exprese en sus colaboradores, motivación y calidez humana.

CAPITULO V

5.1 Conclusiones

1. La empresa Ardiles S.A.C líder en el rubro ferretero, en el ámbito comercial tiene como fin la importación, comercialización y distribución de herramientas y productos para todos los segmentos de la industria ferretera, basándose en un plan estratégico ejecutándose a nivel nacional. Asimismo, cabe destacar que, en el ámbito laboral con sus trabajadores, la empresa hace mucho hincapié y se esfuerza en brindarles una estabilidad laboral haciendo efectivo políticas, beneficios y programas que se rigen a sus valores, misión y visión.
2. La profesión de Trabajo Social tiene como objetivo promover el cambio social, fomentar el bienestar del ser humano y el empoderamiento de ellos. Siendo así, el área de Bienestar Social de la empresa Ardiles S.A.C busca promover y aplicar los recursos necesarios que favorezcan las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los trabajadores con actividades que están encaminadas a lograr el mayor grado de bienestar laboral, motivación, satisfacción y fidelización.
3. De acuerdo a los conceptos de clima organizacional mencionados, este se compone a través de varios aspectos, uno de los cuales es la motivación. El clima organizacional es fundamental e importante, ya que hace hincapié al ambiente en donde se relacionan los trabajadores, y como ello puede influir en la creatividad, productividad y

motivación, si bien la motivación de los trabajadores es subjetiva y objetiva, queda claro es vital lograr que los trabajadores vean y sientan que forman parte de ello.

4. En base a los antecedentes nacionales e internacionales que estudian el Clima Organizacional y Motivación, se concluye que muchas empresas del rubro retail deben de trabajar en programas de reconocimientos, ascenso, desarrollo profesional e implementación de canales de comunicación, asimismo respetar y establecer un balance vida-trabajo.
5. Ardiles S.A.C base a los resultados de la encuesta de clima organizacional 2021, identificó que el factor motivación obtuvo un porcentaje del 69%, lo cual decidió implementar programas que logren que el trabajador se sienta identificado con la empresa, brindándole una mejor calidad de vida, fomentando un desarrollo y crecimiento profesional, ejecutándolos base a métodos, metodologías y herramientas propias de la profesión de Trabajo Social. Asimismo, dichas actividades, han logrado un impacto positivo en todos los trabajadores y ello se pudo visualizar en los resultados del año 2022.

5.2 Recomendaciones

1. Fortalecer el buen liderazgo de los jefes, a través de cursos y/o capacitaciones con el objetivo de que pongan en marcha buenas prácticas en su gestión, como es la promoción de una comunicación abierta, transmitir feedback y de esta manera crear un entorno objetivo.
2. El área de Bienestar Social debe llevar cursos de actualización de la profesión, con el objetivo de actualizar los conocimientos, aumentar capacidades profesionales, y así ante alguna problemática poder actuar con mayor eficacia, pudiendo brindar nuevas propuestas de intervención.
3. Para que la intervención sea mucho más óptima y pronta, se recomienda realizar encuestas, entrevistas y/o encuestas de manera aleatoria al personal de cada área, y de esta manera obtener a tiempo la información referente a sus necesidades, percepciones y comentarios de mejora.
4. La empresa Ardiles S.A.C debe incorporar programas de recreación, ello aumentará la motivación de los trabajadores, asimismo sería una herramienta didáctica, donde la participación e integración juegan un rol muy importante, y se contribuye al buen uso del tiempo libre.
5. Se propone ejecutar programas de incentivos, con el objetivo de motivar al trabajador y que ello influye en su nivel de productividad. Asimismo, se genera un sentimiento de reconocimiento e identificación con la empresa.

5 BIBLIOGRAFÍA

- Ander Egg, E. (1982). *Metodología del Trabajo Social*. Buenos Aires.
- Ander-EGG, E. (1967). *Servicio social para una nueva época*. Humanitas.
- Arbelaez, M. (2008). Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. págs. 83-88.
- Baez, O. (2016). *INCIDENCIAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO*. Republica Dominicana.
- Ballena, J., & Deza, K. (2018). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA FERRETERÍA GRUPO AL KOSTO E.I.R.L*. Chepen.
- Chiavenato. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico.
- Chiavenato, I. (1999). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Editorial Mc Graw Hill.
- Diagnostico Social Conceptos y metodología. (2001). En E. Ander-Egg, *Diagnostico Social Conceptos y metodología* (págs. 31-32). Buenos Aires - Mexico: Grupo Editorial Lumen.
- Espino, J. (2019). *LA MOTIVACION LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FERRETERIAS*. Ayacucho.
- Ezequiel, A. E. (2001). Diagnostico Social Conceptos y metodología. En *Diagnostico Social Conceptos y metodología* (págs. 31-32). Buenos Aires - Mexico: Grupo Editorial Lumen.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales*. (2002). Montreal.
- Fernandez, C. (2017). *Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la empresa Corporacion Aceros Arequipa*. Lima.
- Goncalvez, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*.

- Hilario, J., & Rondon, J. (2017). *“FACTORES MOTIVACIONALES QUE INFLUYEN EN EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FERRETERA GAMBOA SRL*. Trujillo.
- Izurieta, J. (2016). *DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA DEL CLIMAL LABORAL EN LA EMPRESA FERRETERIA ORBEA*. Quito.
- Lourdes Munch . (2011). *Liderazgo y Dirección. El liderazgo del siglo XXI*. Mexico.
- Lujan, C. F. (2018). *El clima laboral en el área administrativa de la Dirección de Protección Especial de una entidad pública en Lima*. Lima.
- Montejo, L., & Piedrahita, E. (2019). *CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SOCIEDAD FERRETERA DE COMERCIO EN SU SEDE BUGA*. Colombia.
- Oliveira, L. d. (1976). *Socioterapia*. Buenos Aires: Humanitas.
- Orozco, A., & Mahecha, Y. (2016). *COMUNICACIÓN INTERNA Y ESTILOS DE LIDERAZGO EN UNA EMPRESA PERTENECIENTE AL SECTOR FERRETERO . MANIZALES*.
- Palma. (2004). *Escala del Clima Laboral CL - SPC*. Lima.
- Pardo, L. P., & Arteaga, P. (2001). *Gestión Social del talento humano*.
- Richmond, M. (1917). *Técnicas y Métodos del Trabajo Social*.
- Rios, W. (2020). *Análisis del clima laboral en un hospital nacional*. Lima.
- Robbin, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico .
- Solarte, M. G., & Dominguez, A. Z. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*.
- Torre, D. I., & Vásquez. (2021). *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA FERRETERIA EL SOL SRL*. Cajamarca.
- Van Den, E. (2005). *Gestión y gerencias empresariales*. Eco ediciones.