

Gestión oportuna de las vacaciones laborales y la mejora de la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa de Tecnología Ricoh del Perú SAC 2021-2022

por Victoria Yacqueline Martinez Aguirre

Fecha de entrega: 06-dic-2022 09:54p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1973829808

Nombre del archivo: VICTORIA_MARTINEZ_TURNITIN_3.pdf (1.89M)

Total de palabras: 15395

Total de caracteres: 88391



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

4

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Gestión oportuna de las vacaciones laborales y la mejora de la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa de Tecnología Ricoh del Perú

SAC 2021-2022

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

(AUTORA)

Bachiller Martínez Aguirre, Victoria Yacqueline

ASESORA:

Doctora Delgado Castillo, Gisella

Lima, 11 de diciembre 2022

DEDICATORIA

Quiero dedicar el trabajo elaborado, a mi familia, mi esposo, hijo e hija, por su apoyo incondicional y en convertirse en esa motivación para continuar esforzándome cada vez más, por su empatía y entender que priorice este tiempo en mi progreso profesional, pero con la mirada de ser un ejemplo para mis pequeños.



AGRADECIMIENTOS

A mi padre celestial por permitirme cumplir una meta ³ más en mi vida profesional.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por ser mi casa de estudios y a los docentes que me formaron desde la parte inicial de mi carrera hasta terminar el ciclo con mi futuro Título.

A mí, por retarme y motivarme constantemente, sea la situación que sea, asumiéndolo y tomándolo con la mejor actitud.



RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

3

La intervención del Trabajador Social en las empresas cumple un rol importante, es un profesional que, dentro de sus funciones principales, desempeña la función de mediador entre los colaboradores y la compañía, siendo un impulsador de sus derechos, velando por sus intereses, bienestar y fomentando su desarrollo.

97

El trabajo de Suficiencia profesional que se presenta, tiene con fin describir a través de mi experiencia, el tipo de intervención realizada en la empresa Ricoh del Perú, empresa de tecnología que cuenta con presencia desde el año 2007 y que desde sus inicios ha comercializado equipos multifuncionales y tecnológicos, y en los últimos años ha venido fortaleciendo sus vínculos y posicionándose en el mercado de las ventas y servicios digitales, es en la mencionada empresa que se identificó la problemática de no contar con un adecuado proceso de gestión de vacaciones que permita a los colaboradores tomarse el descanso físico y mental, lo que repercute directamente en la calidad de vida laboral de los colaboradores y no permite el disfrute y equilibrio entre lo laboral y personal.

6

Palabras clave: Vacaciones, Calidad de vida laboral, derechos laborales, gestión, trabajadores,

ABSTRACT AND KEYWORDS

Timely management of work holidays³ and improvement of the quality of working life of the employees of the Ricoh Technology Company of Peru SAC 2021-2022

⁸ The intervention of the Social Worker in companies plays an important role, he is a professional who, within his main functions, plays the role of mediator between collaborators and the company, being a promoter of their rights, looking after their interests, well-being and promoting their development.

⁷ The present work of Professional Sufficiency has the purpose of describing through my experience, the type of intervention carried out in the Ricoh company of Peru, a technology company that has been present since 2007 and that since its inception has been strengthening its links and positioning itself In the digital sales and services market, it is there that the problem of not having an adequate vacation management process that allows employees to take physical and mental rest was identified, which directly affects⁸² the quality of work life, of the collaborators and allows the enjoyment and balance between work and personal.

Keywords: Holidays, Quality of working life, labor rights, management, workers.

ÍNDICE

2	CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES	12
	1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN	12
	1.1.1 HISTORIA	13
	1.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	13
	1.1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO	14
	1.1.4 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO	16
	1.1.5 MISIÓN Y VISIÓN	16
	1.1.6 ORGANIGRAMA GENERAL Y ORGANIGRAMA UBICACIÓN DE TS 17	
	CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA	19
4	2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA:	19
	2.1.1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	19
	2.1.2. FUNCIONES GENERAL DEL TRABAJADO SOCIAL	24
2	2.1.3. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL TRABAJADO SOCIAL	25
	2.1.4. NIVELES DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL:	28
	2.1.5. TRABAJO SOCIAL Y LA INTERVENCIÓN EN EL SECTOR TECNOLÓGICO	29
	2.2. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS	29
2	CAPITULO III: fundamentación del tema elegido	33
	3.1. DIAGNOSTICO SOCIAL:	33
	3.2. MARCOS CONCEPTUALES	37
	3.3. TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL	42
	3.3.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	42
	3.3.2. ANTECEDENTES NACIONALES	43
	3.4. MODELOS DE ACTUACIÓN PROFESIONAL CENTRADO EN TAREAS.	45
2	3.4. 1. ACCIONES METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS	47

3.4.1.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE TRABAJO SOCIAL	47
3.4.1.2. NIVEL DE INTERVENCIÓN	48
3.4.1.3. MÉTODO BÁSICO:	49
3.5. METODOLOGÍA:.....	50
² 3.5.1. PROGRAMAS DESARROLLADOS	51
3.5.1.1 NOMBRE DEL PROGRAMA:.....	51
3.5.1.2 JUSTIFICACIÓN.....	51
3.6. OBJETIVOS DEL PROGRAMA	54
3.6.1. OBJETIVO GENERAL.....	54
3.6.2. OBJETIVO ESPECIFICO	54
² 3.7. SECTOR AL QUE SE ATENDIÓ	54
3.7.1 TIEMPO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA	55
3.7.2. MÉTODO BÁSICO.....	55
3.7.3. MODELO DE INTERVENCIÓN EL CENTRADO EN TAREAS	58
3.7.3. RECURSOS	59
3.7.4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	60
4.1. LOGROS OBTENIDOS:	61
⁴⁶ 4.2. CONCLUSIONES:	65
4.3. RECOMENDACIONES:	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1. Ubicación de sede principal

Figura 2. ubicación de sede de Surquillo.

Figura 3. Organigrama

Figura 4. Charla de sensibilización

Figura 5. Niveles de compromiso Gallup

Figura 6. Resultados de la encuesta Global Employee Survey 2020

Figura 7. Resultados de la encuesta Global Employee Survey 2022

Cuadro 1. Campos de Trabajo

Cuadro 2. Dificultades presentadas

Cuadro 3. Diversas definiciones para calidad de vida laboral

Cuadro 4. instrumentos

Cuadro 5. Técnicas

Cuadro 6. Alcance del monitoreo

Cuadro 7. Doble Presencia

Cuadro 8. Funciones del equipo

Cuadro 9. Recursos Utilizados

Cuadro 10. Cronograma de actividades

60

Gráfico 1. edad

Gráfico 2. Nacionalidad

Gráfico 3. Estado Civil

Gráfico 4. Hijos

Gráfico 5. Método Básico

Gráfico 6. Doble presencia %

Gráfico 7. Vacaciones tomadas en el 2021

Gráfico 8. vacaciones tomadas en el 2022



INTRODUCCIÓN

El trabajo social desde sus inicios a la fecha ha pasado por una evolución constante que va desde la etapa más asistencial, benéfica y filantrópica que se aplicaba en los ambientes cristianos, hasta la etapa actual en la que el papel del profesional del trabajo social ha requerido aplicar conocimientos científicos y potenciar sus capacidades, habilidades y prácticas adaptadas a la realidad, incursionando en nuevos escenarios de actuación como la empresa privada que se encuentra dentro de las organizaciones.

Capítulo I: Ricoh del Perú comienza su historia en año 2007 en Lima - Perú, desde ese primer inicio apostó por la comercialización de productos de Hardware (equipos multifuncionales) y con el tiempo buscó ampliar su portafolio y la oferta de servicios digitales utilizando la tecnología para ofrecer diferentes soluciones integrales que le permitan competir en el mercado, respecto a su estructura, presenta un organigrama ágil y simple, el que permite que exista autonomía en las áreas y a la vez se trabaje en equipo, por su parte, el área de RRHH forma parte de esa estructura organizacional en la que, el trabajo social encuentra su espacio de acción e intervención.

Capítulo II: Tal como se mencionó al inicio de la introducción, el Trabajo social ha pasado por momentos importantes de transformación, que han necesitado estar acorde a la acelerada carrera del mercado en el mundo, en el que se nos ha dado el momento de como profesionales intervenir en la sociedad, al desarrollo y la potencialización de las capacidades humanas, se nos habla de buscar “promover la resolución de los problemas sociales en las relaciones humanas, el cambio social, el poder de las personas mediante el ejercicio de sus derechos”, Asimismo, en el trabajo presentado se desea resaltar como el profesional del Trabajo social interviene en empresa y como dentro desde su competencia busca ser garante de los derechos sociales y laborales, encontrándose esta última competencia dentro los roles y funciones del trabajador social, el cual está enmarcado en la Ley 30112 del ejercicio profesional del Trabajador Social, en donde se detallan en el artículo 2 y 5 sobre los Roles del trabajador social y desde el ejercicio de su profesión promueve los derechos de los colaboradores.

Capítulo III: respecto a este capítulo es necesario empezar por describir la importancia de realizar un adecuado diagnóstico de la población con la que se trabajará, a fin de que se cumpla con una profunda información acerca del individuo, su problemática y situación. Es así como se identifica la problemática que se desea intervenir en Ricoh del

Perú, la cual requería contar con una adecuada gestión de toma de vacaciones que brinde eficacia y que permita contar con información real y a tiempo, y esto se vea reflejado en un ambiente de trabajo que cuente con una calidad de vida laboral optima, dichas variables nos permitirán al ser revisadas sustentar a través de la metodología el adecuado nivel de intervención, método y modelo a aplicar.

Capitulo IV: Finalmente es importante mostrarse los logros obtenidos tras la identificación de la problemática presentada en Ricoh del Perú, a través de la aplicación de la metodología y al hacer el comparativo de lo que se tenía y lo que hizo, el resultado de dichas acciones y lo programado, mostrarán las conclusiones a las que se ha llegado y las recomendaciones que se necesitan para seguir manteniendo un programa exitoso de toma de vacaciones que permita mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores.



CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La compañía actualmente brinda productos, servicios y soluciones para ¹⁰⁰ ayudar a las empresas a aprovechar su información y trabajar de manera más rápida, inteligente y exitosa. Al respecto Ricoh Company Ltd, cuenta con más de 108.000 empleados en todo el mundo, además, de contar con presencia en Latinoamérica en ¹¹⁰ los países de: Argentina (2000), Brasil (1972), Chile (1987), Colombia (1988), Costa Rica (1987), El Salvador (1987), Guatemala (1987), México (1997), Panamá (1987), Puerto Rico (1967), República Dominicana (2001), Uruguay (1993) y Perú (2007), ubicándose la sede principal de Latinoamérica en Weston, EEUU.

⁸⁷ Ricoh inició sus operaciones en la Subsidiaria de Perú en el año 2007 convirtiéndose en Ricoh del Perú, en el año 2014 apuesta por fortalecer sus operaciones y decide adquirir comercialmente a la empresa peruana Perú Office S.A (Stansa) la cual contaba con una trayectoria de 65 años en el mercado peruano ya ganados, dicho suceso le permitió a Ricoh del Perú contar con un mayor conocimiento del mercado local y ampliar la oferta y portafolio de los servicios como; análisis digital, gestión y administración de documentos, soluciones integrales y optimización de los equipos en la gestión documental, lo que ayudaron a agregar valor y a su crecimiento en Perú y consecuentemente en la región latinoamericana donde forma parte de la región sur.

Actualmente, Ricoh del Perú cuenta con 188 colaboradores que se encuentran trabajando en las 2 sedes que tienen en Lima, ubicadas en San Isidro y Surquillo respectivamente.

1.1.1 HISTORIA

Referente a su historia, como lo indica en su página web, la organización Ricoh Company, Ltd, fue creada en el año 1936 en Tokio (Japón) por el fundador y CEO Kiyoshi Ishimura, quien introdujo la primera máquina de fax en la oficina, y continuo a lo largo de los años situándose en los mercados de impresión de producción y de oficina, siendo especialistas en soluciones tecnológicas y servicios de gestión documental e impresión de producción en sus primeros inicios.

La compañía Ricoh Company, Ltd, tuvo años de mucha innovación, como en los 70, donde crearon para el mercado el Rifax 600S, el primer fax del mundo de alta velocidad para oficinas. Asimismo, crearon las siglas OA, que corresponde a office automation (ofimática), siguieron con el desarrollo en los años 80, creando ordenadores y equipos para el tratamiento de textos, programas de archivo óptico, e impresoras láser.

Asimismo, a mediados de los años 80 comercializaron una multifuncional digital multifunción para la oficina con la Imagio 320, revolucionando así el mercado digital, obteniendo resultados positivos para la organización a través de su red de ventas.

4

1.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

A lo largo de su trayectoria Ricoh del Perú Sac ofrece productos, servicios y soluciones relacionados a la tecnología, siendo los principales:

- **Soluciones de flujo de trabajo de documentos y Soluciones de impresión de producción:** ofrece el servicio de compartir y administrar documentos electrónicamente.
- **Equipos de impresión e imagen de oficina:** sistemas de impresión robustos, eficientes, se encuentran a blanco y negro y a color. Además, cuentan con confiabilidad, a buen costo, diseñados para imprimir miles de páginas, lo cual permite reducir la operatividad y mejorar la productividad.
- **Tecnologías de colaboración audiovisual:** se ofrece mejorar la calidad de imagen a través de proyectores robustos y livianos, además de ser versátiles, asimismo, se brindan sistemas de video conferencia, que permite las comunicaciones interactivas en cualquier lugar sin necesidad de cables. Pantallas interactivas de alta resolución.

2

- **Servicios de soporte técnico y TI:** Movilidad, mejora el performance de los colaboradores para mejorar la conectividad y colaboración en cualquier lugar. Ofrecemos la digitalización de documentos a volúmenes altos, además de indexación y ordenamientos de expedientes, consultas sencillas y rápidas que permite la búsqueda de documentos por índice.
- **Soluciones específicas para el cuidado de la salud, legal, educación superior y otras industrias.**

² 1.1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

Ricoh del Perú, se ubica en Lima, Perú, y actualmente cuenta con 2 sedes.

La oficina principal ubicada en Av. Victor Andrés Belaunde 147, Torre Real 6, Oficina 303, en el Distrito San Isidro, situada en el Centro Financiero Empresarial, cerca de empresas transnacionales y locales dedicadas a los rubros de; Minería, Refinería, Tecnología, Hotelería, etc. En esta sede se encuentran laborando 71 colaboradores, de los cuales son 32 varones y 39 son mujeres. Asimismo, ocupan puestos administrativos, siendo el nivel académico de la mayoría profesionales entre Bachilleres y Titulados, los cuales pertenecen a las áreas de Comercial, Contabilidad, administración y Finanzas y RRHH.



Figura 1: ubicación de sede principal.

La 2da. Sede se encuentra ubicada en San Lorenzo 1355, en el distrito de Surquillo, se encuentra situada en una zona industrial que cuenta con un mayor tránsito de camiones y de materiales pesados, encontrándose a su alrededor con empresas utilizadas en su mayoría como almacenes y depósitos.

La población de Ricoh del Perú asignada a esta sede es de 35 personas, en su mayoría profesionales técnicos y Bachilleres, que laboran en las áreas de almacén, Logística, atención post venta y áreas de servicio técnico.



Figura 2: ubicación de sede de Surquillo.

Asimismo, adicionalmente se tienen a 40 colaboradores de Ricoh del Perú que se desempeñan en el puesto operativo de Auxiliar de Archivo, trabajando de manera inhouse en las instalaciones de la Clínica Angloamericana sede de San Isidro, en el área de archivo documental, gestionando y administrando las historias clínicas de los pacientes que son atendidos dicha clínica.

De igual forma se cuenta con 42 colaboradores que desarrollan el puesto de Técnicos de Campo y técnicos residentes, quienes realizan el servicio postventa a través del mantenimiento preventivo y correctivo a las multifuncionales (Hardware) que comercializa Ricoh a sus respectivos clientes, así como también realizan la instalación y mantenimiento de los diversos servicios de software que ofrecemos como soluciones a nuestra cartera de clientes.

Cabe mencionar, que el nivel de instrucción de los técnicos de campo y residentes es técnica en su mayoría y el 100% es de género masculino.

1.1.4 ACTIVIDAD GENERAL

Ricoh del Perú cuenta con el régimen laboral de la actividad privada D.L.728, el cual actualmente rige las actividades económicas en el Perú.

Asimismo, como actividad principal o general; indica, *otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos* y como actividad Económica Secundaria 1; *la impresión y como actividad Económica Secundaria 2; la venta al por mayor de ordenadores, equipos periféricos y programas de informática manual/ computarizado.* Los cuales hasta el momento mantiene.

1.1.5 MISIÓN Y VISIÓN

En Ricoh Company, Lt, se tiene 3 principios claros que fueron instaurados desde sus inicios y que aun rigen hasta hoy, fundados por Kiyoshi Ichimura quien los denominó el espíritu de los 3 Amores:

- Ama a tu prójimo: que significa respetar y tener empatía por tu compañero de trabajo.
- Ama a tu país: que significa amar y respetar al país en el que trabajas.
- Ama a tu trabajo: que significa valorar y amar tu puesto de trabajo.

Asimismo, se cuenta con un Propósito interno; Fulfillment Through Work, (La realización a través del trabajo).

Misión

En la organización Ricoh, están comprometidos por brindar excelencia para mejorar la calidad de vida e impulsar la sustentabilidad.

Visión

Ser una marca confiable que atraiga al mercado Global.

Nuestros valores

- **Ética e integridad:** Actuar con honestidad y responsabilidad.
- **Pasión,** aborda todo de manera positiva y decidida.
- **Innovación:** Rompe con el status quo para crear valor sin límites.
- **Trabajo en equipo:** Respetar a todas las partes interesadas y co-crear valor.
- **Gemba:** aprender y mejorar a partir de los hechos.
- **Enfoque en el cliente:** Actuar desde la perspectiva del cliente.
- **Espíritu Ganador:** Tener éxito aceptando desafíos a través del coraje y la agilidad.

1.1.6 ORGANIGRAMA GENERAL Y ORGANIGRAMA UBICACIÓN DE TS

Ricoh del Perú tiene un organigrama jerárquico transversal, el cual se ve representado en la actualidad por el Country Manager a la cabeza, y con 5 Gerencias; La Gerencia Comercial (Sales), que tiene por encargo la comercialización de los productos a través de la venta, con un equipo de ejecutivos comerciales asignados a grandes y pequeñas empresas, contando con una cartera amplia de clientes en todos los sectores: minería, educación, retail, gobierno, industria, etc. Le sigue la Gerencia de Servicio al cliente (Customer Experience), se encarga de la atención post venta de los diferentes clientes, así, como la atención de insumos, y la logística para la importación y distribución de los equipos multifuncionales que se comercializan, también se cuenta con la Gerencia de Marketing, que tiene la función de hacer los estudios y proyección de crecimiento, así como armar la estrategia de publicidad para posicionar la marca Ricoh del Perú en el mercado tecnológico.

La Gerencia de Administración y Finanzas (Finanza and Administration), tiene la encargatura de velar por el adecuado uso del presupuesto asignado a cada gerencia, así como llevar un detalle de toda la parte financiera de activos y pasivos de la empresa y hacer seguimiento a la gestión de facturación y cobro de los clientes. Por su parte la Gerencia de Recursos Humanos (Human Resources) tiene entre sus funciones el de llevar a cabo los procesos de selección y reclutamiento para dotar de personal calificado a las diversas áreas, realizar acciones enfocadas a lograr una adecuada calidad de vida laboral y bienestar de los colaboradores asegurando que todos los beneficios sociales se apliquen a tiempo y de acuerdo a ley, así como cumplir con el calendario de planillas y pagos a tiempo.

Asimismo, el organigrama cuenta con una estructura y organización, ágil y simple; su canal de distribución de equipos e insumos es 90% directo y 10% indirecto a través de terceros. Los servicios que se tercerizan son de importación, transporte y pago de planillas de los colaboradores. A continuación, se detalla el Organigrama de Ricoh del Perú.

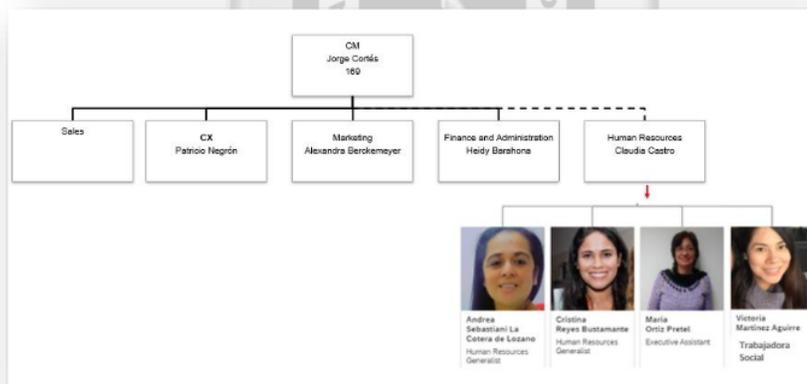


Figura 3: Organigrama

4 CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

La empresa tecnológica Ricoh del Perú se encuentra enmarcada en el régimen Privado General – Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y competitividad laboral la cual fue aprobada mediante el Decreto Supremo 003-97-TR, la cual fue publicada el 27 de marzo de 1997, dicha legislación expresa los beneficios y derechos para los trabajadores en el ámbito privado. Asimismo, en algunos casos, se establecen condiciones, y derechos diferentes en función de la industria (p.ej. sector agrario, minería, textil, entre otros),

3 2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

2.1.1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Al hablar de Trabajo Social se suele tener un concepto preconcebido de un Trabajo Social puramente asistencial, y ciertamente en sus inicios muchos autores y profesionales nos han hablado del Trabajo social como servicio social, con orígenes meramente filantrópicos, benéficos y asociados a la religiosidad, tal como lo cita Ezequiel Ander Egg en su libro titulado Historia del Trabajo Social, en el capítulo 3, “La Acción Beneficio-Asistencial y La Filantropía como Formas Precursoras de La Asistencia Social”, el cual se detalla:

Ander - Egg, E. (1971) Durante todo este periodo se da una evolución que va, desde la acción benéfica-asistencial con motivaciones más o menos moralistas-religiosas, hasta la filantropía que es una versión laicizada y racionalizada de la caridad cristiana. Aquí Ander Egg nos habla de un primer periodo ligado de lo religioso y al altruismo, prosigue con, la preocupación de poder prestar asistencia social a los pobres y desvalidos, durante la época de expansión capitalista. Surge principalmente en los ambientes cristianos. Esto supone que la ayuda social que se organiza durante la primera parte del siglo XIX y que se prolonga hasta las Sociedades de Organización de la Caridad a fines de siglo, esta emparentada, en lo que a motivo se refiere, con la actividad tal como se desarrollaba en la Ed. Media.

Frente a lo mencionado eso nos lleva a reflexión acerca de la prioridad del papel que el profesional de Trabajo social ha desarrollado desde sus orígenes aplicando diferentes enfoques, y como, como actor principal aplica sus conocimientos científicos y potencia las capacidades humanas en diferentes espacios de actuación, además, de cómo estos espacios han evolucionado a lo largo del tiempo y de los acontecimientos, demandando un profesional que cuente con habilidades, destrezas y practicas adaptadas a la realidad y a los problemas que la población requiere. Por ello, la importancia y necesidad de contar con un profesional de Trabajo social que incursione en diferentes escenarios como el empresarial, el cual surge en el siglo XIX en Inglaterra, Bélgica y EEUU, países industrializados que aparecen con mediación entre el capital y el trabajo.

Respecto a esa necesidad y el importante momento de transformación que se vive en el Trabajo Social, Biviana María Arbeláez Agudelo en su artículo “Intervención Del Trabajador Social en el proceso de Gestión Humana y La Medición Del Clima Organizacional”, indica ese momento.

Arbeláez, B.M. (2008) Un enunciado muy antiguo que comparte esta autora es *del Trabajo Social decía*; que éste era el arte de ayudar a los individuos a ayudarse a sí mismos, y es algo en lo que se coincide con la autora, Sin embargo, continua el momento histórico que actualmente se vive, marcado por la vertiginosa carrera en la producción, la economía de mercado con tendencia globalizadora, etc y la certeza de que los trabajadores sociales se adapten a los avances y desarrollos que el conocimiento y la tecnología le imponen al mundo de hoy, en donde se nos da la oportunidad de hacer de la sociedad un verdadero lugar de desarrollo y potencialización de las capacidades humanas, lo que ha llevado a realizar profundas transformaciones en la definición del Trabajo Social.

En este primer momento la autora nos habla de un concepto trabajo social en el cual se adecue a los progresos que el mundo le atribuye y se nos da como profesionales la consigna de formar un lugar de progreso, por lo que es necesario repensar en más definiciones asociadas.

Asimismo, en otro párrafo nos dice:

¹⁴ *“Promover la resolución de los problemas en las relaciones humanas, el cambio social, el poder de las personas mediante el ejercicio de sus derechos, su liberación y la mejora de la sociedad”* Siendo el trabajo una acción inminentemente humana y por su parte la empresa el lugar de su desarrollo, el profesional de Trabajo Social encuentra en este campo una variada gama de posibilidades de acción profesional que, atendiendo el crecimiento de los trabajadores que conforman la organización, ésta favorezca su desarrollo, crezca y logre sus objetivos y metas.

De igual forma lo reafirma el siguiente autor, quien indica que el Trabajo social debe estar a la vanguardia de las nuevas necesidades campos de acción.

Araya, C. y Castillo Z., (1996) *considerando que Trabajo Social es una profesión que se dedica al estudio de la realidad de las personas, lleva sobrentendido ser cambiante y dinámico, por lo cual el quehacer profesional debe estar acorde a las exigencias actuales para competir en el mercado, lo que conlleva a su evolución.*

Asimismo, en el actual trabajo se desea resaltar la intervención de la actividad profesional en empresa y como dentro de su competencia busca ser garante ¹³ de los derechos sociales y laborales de los colaboradores, entre uno de sus tantos roles, según lo explica el autor Javier Carrasco.

Carrasco, J. (2009) aquí el autor nos menciona: A medida que el estado aumentó su nivel de intervención en las estructuras sociales ¹⁹⁶⁴ y se erigió en garante de los derechos sociales de los ciudadanos, el Trabajo Social basculó su práctica hacia éste. Las empresas, por su parte, y dentro del marco del conflicto entre el capital y el trabajo, tuvieron que introducir medidas orientadas a favorecer determinados derechos de carácter laboral.

Respecto a los derechos laborales de las personas en las empresas, esta última, debe crear medidas que favorezcan, aporten y permitan el pleno cumplimiento y ejercicio de dichos derechos, siendo oportuna y necesaria la mediación, acompañamiento, orientación del profesional del Trabajo Social para propiciar la correcta aplicación de estas y se trabaje en pro de optimar ¹³ las condiciones y calidad de vida laboral de la población, en este caso de los colaboradores que representan y trabajan en empresas privadas dedicadas a distintos rubros.

En cuanto al contexto nacional, en el Perú el 12 de enero de 1963 según decreto legislativo N° 14 estableció que toda empresa u organización privada, que cuente con más de 100 colaboradores y/o empleados debe tener un área o espacio específico que tenga como fin gestionar las relaciones industriales, que atañen a la atención de requerimientos laborales y sociales que se necesiten atender según cada realidad o contexto.

Asimismo, fue ratificada por el Decreto Supremo N.º 009 – 65- TR, de 12 de julio de 1965, donde se establece la inclusión de una Asistente Social que formará parte del servicio de relaciones industriales de la actividad privada.

El 09 de enero del 2003 se publicó la ley Nro. 27918 la ley de creación del colegio de Trabajadores Sociales del Perú, en sustitución del Colegio de Asistentes Sociales del Perú, y se establezca como una institución gremial sin fines lucrativos, representativo para todos los Trabajadores Sociales del Perú.

Posteriormente, el 28 de noviembre del 2013, se da Ley 30112, Ley del ejercicio profesional del Trabajador Social, en donde se establece en el artículo 2 y 5 respectivamente y nos habla del Rol del Trabajador social y como desde el ejercicio de su profesión promueve los derechos de los colaboradores.

Lev 30112 Ley del Ejercicio profesional del Trabajador Social,

Artículo 2

Rol del trabajador social: es un profesional con una comprensión amplia de los procesos que viven las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades; a partir de ello participa en la formulación de políticas sociales, contribuye al desarrollo humano y promueve el ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos.

Asimismo, en el artículo 5 de todas las funciones se precisan las siguientes:

Artículo 5.

Funciones: a) Participar en la gestión, formulación, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos sociales dirigidos a mejorar las condiciones y calidad de vida de la población, en las instituciones públicas y privadas.

b) Participar en el diseño, administración y ejecución de programas de bienestar social, bienestar laboral, seguridad social y salud ocupacional.

2
d) Formular propuestas de políticas públicas para mejorar las condiciones y calidad de vida de la población.

Por lo expuesto, se considera al profesional de Trabajo Social en empresa, como un experto que cuenta con una visión integral de la organización, que interviene como un agente de cambio e integrador que contribuye a los objetivos y metas organizacionales, y que sobre todo participa, gesta y dirige programas con el fin de mejorar los ambientes de trabajo, y la calidad de vida de la población que así demande, siempre teniendo presente la justicia social, valores intrínsecos de nuestra carrera.



2.1.2. FUNCIONES GENERAL DEL TRABAJADO SOCIAL

Respecto a la organización de las áreas en la empresa Ricoh del Perú, se ubica el área de RRHH, la cual está conformada por 5 profesionales, por un profesional que tiene como cargo la Gerencia de RRHH, una profesional que se desempeña como Generalista de RRHH, una profesional que se desempeña como Analista de los sistemas integrados y SST (Seguridad y Salud en el Trabajo), una profesional del Trabajo Social y una profesional que tiene el cargo de recepcionista.

En relación con las funciones generales inherentes al puesto de Trabajo Social se detallan las siguientes:

- Ser un profesional de cambio que pueda identificar, diagnosticar y proponer diferentes propuestas a las necesidades y problemas sociales que se puedan presentar en la organización.
- Ser un profesional integrador al trabajar en equipos multidisciplinarios que conforman los equipos de RRHH.
- Propiciar el espacio y la ejecución de las actividades recreativas y de integración con un enfoque fundamentado en las necesidades de la población de Ricoh del Perú.
- Ser un profesional vigilante del cumplimiento de los beneficios y derechos laborales y sociales de los colaboradores.
- Sensibilizar y concientizar a la población de Ricoh Perú en temas referentes a salud, beneficios, bienestar laboral, entre otros, que se identifiquen durante la actuación de su Rol.

2.1.3. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL TRABAJADOR SOCIAL

Apropósito ³⁶ de las funciones específicas que realizan el Trabajador Social en la empresa Ricoh del Perú, se indican las siguientes:

Campo Social:

- Ser responsable de la atención y diagnóstico de los casos sociales, originados por salud, por problemas familiares, por desastres naturales o coyunturales, emitiendo informes y recomendaciones ⁷⁸ para evitar que se ponga en riesgo la vulnerabilidad de los colaboradores.

Campo Preventivo:

- Trabajar junto al equipo de SST en el plan anual de ³⁰ la vigilancia de la salud que incluyen; programas de salud y salud mental, programas de ergonomía y programas de nutrición, a través de charlas y actividades.
- Realizar el seguimiento a casos diarios que reporten por covid.

Campo educativo

- Dictar entrenamientos al personal interno sobre las políticas, y procesos internos relacionados a Bienestar.
- Mantener informado al personal sobre las nuevas leyes y beneficios en relación a las licencias.

Campo administrativo:

- Administrar, gestionar y dar soporte a los colaboradores en los diferentes seguros de salud de ley y ofrecidos por la empresa los cuales son; el Seguro de Vida ley,

el Seguro Social EsSalud, SCTR (seguro complementario de Riesgo) y el Seguro oncológico.

- Llevar el control y seguimiento de los ausentismos (descansos médicos, faltas justificadas e injustificadas, permisos y licencias) que se presenten mes a mes para ser reportados en la planilla. Actualizar en Sunat / T-registro los dato de los derechohabientes para mantener actualizadas las bases de EsSalud.
- Revisión de modificaciones y/o actualizaciones de acuerdo con la ley de Seguridad.

Campo de Integración y de celebración:

- Ser responsable junto al equipo de RRHH de las actividades recreativas y de camaradería que se encuentran dentro del plan anual de Bienestar social, estas son; Día de la amistad, Día de la mujer; Día de la Madre, Día del Padre; Día del niño, Día del vendedor, Día del técnico, Día del Hombre, Día de la Fundación de la empresa, Fiesta fin de año Ricoh, entrega de aguinaldo, las actividades de integración y deportivas, y la fiesta de Fin de año, así como el aguinaldo de navidad.

Campo relacionado a las prestaciones económicas:

- Gestionar ante EsSalud las solicitudes de prestaciones económicas que puedan surgir durante el año calendario; canjes de descanso médicos particular, recupero de subsidios por maternidad y por incapacidad laboral.

Campo relacionado a beneficios laborales y de Ley:

- Responsable de propiciar y ejecutar el uso de beneficios y licencias tanto de Ley como las que la empresa otorga a los colaboradores siendo estas; Día libre por

cumpleaños, Día de la fruta, licencias por salud y por familiar hospitalizado, licencia por paternidad y maternidad, entre otras.

- Gestionar y administrar el proceso de vacaciones; brindar entrenamientos sobre el uso de la herramienta Expert, realizar un seguimiento de las solicitudes de las vacaciones ingresadas para ser aprobadas antes del cierre de la planilla, emitir reportes mensuales a las diferentes gerencias para llevar un control adecuado, y dar soporte en general sobre dudas e inquietudes del beneficio.

Campo relacionado a las planillas:

- Reportar descuentos por venta interna de productos en las novedades del cierre de planilla.
- Gestionar el proceso de pago CTS de noviembre y mayo.
- Reportar ausentismos para el proceso de planeamiento.
- Reportar las asignaciones familiares

Campo relacionado a indicadores:

- ¹⁰¹ Mantener actualizadas las bases de datos de la población de Ricoh del Perú, según características solicitadas por el empleador como; edad, genero; estado civil; número de hijos, distritos, grado de instrucción, etc, que nos permita tomar decisiones acordes a la realidad de los colaboradores
- Realizar encuestas de satisfacción a los colaboradores post actividades de RRHH.
- Participar en proyectos internos y regionales que se soliciten desde RRHH.
- Dar soporte en general al área de RRHH sobre diferentes temas relacionados al recurso humano.

2.1.4. NIVELES DE INTERVENCIÓN

Para comenzar diremos que el Nivel de intervención es un proceso sistematizado que busca intervenir a nivel individual o grupal una realidad concreta, en el que se colocan a disposición los recursos necesarios para que se dé una relación de apoyo en base a los derechos sociales.

Es importante precisar que el nivel de intervención de grupos fue aceptado en el año 1936 Posterior a su presentación en la conferencia nacional de trabajo social, por Grace L. Coyle quien concluye que dicho nivel ayuda a los problemas de soledad generados por el desgaste social que se tenía como consecuencia de la industria.

Ander Egg, E. (1969) nos habla del nivel de intervención de grupo, al respecto nos dice: *es una forma de acción social realizada en situación de grupo que persigue propósitos, muy diversos (educativos, correctivos, preventivos, etc) que tiene por finalidad el crecimiento de las personas que conforman el grupo y que a través del mismo y el desarrollo de tareas específicas pueda actuar sobre ámbitos sociales más amplios.*

Asimismo, el autor nos habla de la importancia del rol de Trabajador social para desempeñar este nivel de intervención, en el cual precisa que debe tener ciertas cualidades, habilidades o destrezas: las procedimentales, que habla un poco de conocer a profundidad y manejar las técnicas grupales además de tener conocimientos de teoría y práctica de dinámicas de grupo, y la otra destreza es la interaccionales, que son las habilidades para relacionarse con los individuos, o las habilidades blandas que sirven para implicarse de manera personal al momento de actuar con los demás.

2.1.5. TRABAJO SOCIAL Y LA INTERVENCIÓN EN EL SECTOR TECNOLÓGICO

Respecto a empresas privadas en el ámbito de soluciones tecnológicas, se encontró que, Yupanqui Clara (2021) en su Trabajo, *Intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación de la empresa ManpowerGroup Perú*, nos proporciona información del área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación, de la empresa ManpowerGroup, donde nos precisa que el área pone sus esfuerzos en diseñar actividades en línea con la seguridad de los clientes y del trabajador. Asimismo, precisa que las acciones o funciones que realizan son de Desarrollo Organizacional y Capacitación de ManpowerGroup, son bajo la supervisión de la gestión de Recursos Humanos, para que estas funciones se mantengan de acuerdo con la organización y las políticas institucionales. Hay que resaltar que dentro de la actividad general que desarrolla la unidad de Bienestar Social, del equipo de Recursos Humanos, se despliega un Plan Anual de Bienestar, el cual propone una serie de actividades que buscan generar cambios en los colaboradores, concientizarlos, previniendo y aportando soluciones a los problemas existentes.

Acorde a lo mencionado, se debe hacer énfasis en que el área de Bienestar Social de la empresa en mención busca a través de la ejecución, la realización de acciones, la implementación de proyectos y gestión de tareas acorde a la organización, se generen cambios positivos que estén alineados a los objetivos de la organización y seamos también representantes de la marca empleadora y esto se vea representado en ganancias y no pérdidas.

2.2. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

Respecto al Trabajo social en empresas se entiende que tiene lugar en el marco social de una organización, y partiendo de este concepto que toda empresa tiene una función social en la que intervienen las personas, el espacio de actuación y la estructura, al respecto el profesional en Trabajo Social está capacitado para:

- Buscar el bienestar del individuo, grupo o sociedad en cualquier ámbito en que se encuentre.
- Y en identificar los problemas y situaciones difíciles que se puedan presentar a fin de implementar programas y proyectos en función al bienestar y desarrollo de los individuos que demanden estas soluciones.

Asimismo, la autora Angelica Herrera en su artículo ³ *Trabajo Social en empresas en su Manual de Trabajo Social*, precisa: “Generar procesos ³⁶ de desarrollo que impacten en una mayor productividad, por medio del conocimiento ³⁶ de los factores socioculturales de la organización y de sus trabajadores, así como la puesta en práctica de programas de atención social”.

Dicho párrafo citado precisa la palabra “Productividad” como una fuente para generar un adecuado bienestar y desarrollo social de los mismos colaboradores, asimismo, es necesario precisar que el Trabajo Social en la empresa también aporta y es parte del esfuerzo por llegar a los objetivos económicos y sociales de las empresas que representan.

De esta manera, en la actualidad en las ⁸ empresas donde interviene el Profesional de Trabajo Social, este desempeña su rol en la atención directa de los colaboradores como también al ¹⁶ asesoramiento en el área de Recursos Humanos, con el objetivo de ser un soporte directo de mayor eficacia y bienestar, al respecto;

La definición elaborada por el ¹⁹⁶⁴ Grupo de Trabajadores Sociales de Empresa del Colegio Profesional de Trabajo Social de Madrid ¹⁶ permite tener más claridad de los objetivos y funciones: “Favorecer el bienestar de ¹⁶ los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, ³³ sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para un dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad”.

Respecto a la mejora de la calidad de vida laboral de los colaboradores y considerando que la mayor parte del día de un trabajador discurre en el ámbito laboral realizando las labores por la cual fueron contratados, compartiendo entre compañeros de trabajo, etc, se debe tener en cuenta que el profesional de Trabajo social debe estar presente en dichos momentos; donde se inicia el vínculo con la empresa, donde se necesita la adaptación al puesto de trabajo, y la consolidación al puesto de trabajo del colaborador, acompañando en estos periodos claves que permitirán desarrollarse y tener sentido de pertenencia en l empresa.

De igual forma en cada una de esas etapas laborales y en el desarrollo de estas, el profesional debe incluir diversos programas y servicios recurriendo a los principios y metodologías que son conformes al Trabajo social, como lo precisa el siguiente cuadro tomado en base al Trabajo profesional, *Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento*, Raya, E. y Caparrós, N. (2013).

Campos de trabajo

Salud en el Trabajo	Relaciones Laborales	Situaciones Personales y familiares	Proyectos sociales
Gestionar la Prevención y orientación en situaciones de salud y adicciones Formación en habilidades personales y sociales Detección de situaciones de estrés Información y gestión de recursos	Estudios de clima laboral, prevención de conflictos laborales y/o acoso o Mobbing abordar los problemas de ausentismo laboral	Atención social y familiar del personal, mediante información y orientación sobre recursos intra y extra empresariales (ayuda sociales, dependencia, residencias, etc)	Promover programas de voluntariado Diseño, gestión y evaluación de la RSC Diseño, gestión y evaluación de los planes de igualdad y de Conciliación de la Vida Laboral y Familiar

Cuadro 1. Campos de trabajo

Un colaborador no solo es un principio activo para la organización, en primer lugar, es un ser humano, con necesidades y particularidades que se detallan en un sinnúmero de relaciones y contradicciones sociales. Reconocer esos contextos nos permitirán entender a los individuos o comunidades con las que se trabajará en el marco de un conjunto de situaciones estructurales que limitan su pleno desarrollo humano.

Otro enfoque ejecutado a través de un Trabajo de Suficiencia profesional que tiene como título *Participación de la Trabajadora Social en el área de bienestar social con los colaboradores de la empresa Lima Bus Internacional I S.A* realizado por Hernandez. Vanessa (2022) nos muestra que, su objetivo fundamental es el bienestar laboral de los trabajadores, y solo se puede desarrollar creando estrategias que permitan desatar el potencial, las destrezas y las competencias de los colaboradores, trabajando para que dichos individuos cuenten con espacios de trabajo que permitan experiencias laborales enriquecedoras y significativas, lo que les permitirá sentirse motivados y satisfechos, que no está solo enlazado al progreso económico sino también al progreso personal y profesional.

En base a lo indicado en este Capítulo, lo que se desea mostrar es que ³ las funciones y responsabilidades del profesional del Trabajo social en las empresas no tienen como fin la resolución de problemas meramente, sino, por el contrario es proveer de herramientas que permitan la autonomía y potenciar las capacidades de los individuos laboralmente activos, a través de los instrumentos, métodos y la mirada que se tiene desde de nuestra carrera, sin desestimar claro está a los demás profesionales que incursionan en el ámbito del área de RRHH, trabajando para que ellos mismos sean capaces de innovar y proponer sus propias soluciones que los lleven a la satisfacción que todo Trabajador Social anhela y no de manera surrealista sino aterrizada y real, que es el Bienestar Laboral.



² CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

El presente trabajo de Suficiencia Profesional tiene como fin poder sustentar y contar desde mi experiencia en Ricoh del Perú.

3.1. DIAGNOSTICO SOCIAL:

Kisnerman N. (1998) cita a Mary Ellen Richmond pionera del Trabajo social, a quien atribuimos la teoría fundacional del Trabajo Social y que fundamento la primera propuesta científica centrada en la investigación, trazando y apostando por obtener una información amplia respecto de la persona y su problemática social (diagnóstico), para luego pretender una modificación de comportamientos (tratamiento).

Con esta primera concepción comenzaremos por acercarnos a uno de los primeros conceptos del diagnóstico, relevante para el actual trabajo y que nos permitirá conocer la importancia de contar con una profunda información acerca del individuo o grupo y su problemática social o situación, para tener una visión amplia e integral, holística que nos permita realizar el correcto tratamiento que se aplicará.

²¹ Ávila, G. (2021) nos define al Diagnóstico social como: un estudio holístico de los factores socio-familiares, económicos, demográficos y de salud que a través de la investigación a profundidad permitirán el análisis y probable resolución de su problema o motivo de consulta.

Desde otra perspectiva más actual el autor nos da otro concepto, pero sin perder la esencia del mismo significado, en donde el Diagnostico Social, debe tener desde factores familiares hasta de salud, con un nivel profundo de investigación profundo.

De acorde a esa línea de acción se ha realizado el diagnóstico social en la empresa Ricoh del Perú, en donde empezaremos con la descripción de la población que conforma el equipo de trabajo.

Ricoh del Perú en la actualidad cuenta con 188 colaboradores, encontrándose que existe una diversidad en la población; respecto a la edad de estos, tal como se puede observar en el grafico #1 EDAD, donde se aprecia que la población que se encuentra en los rangos

de edad de 31 a 40 años, cuenta con un 38%, el más predominante en comparación a los demás rangos de edades, los mismos que coinciden con los llamados población Millennials, seguidos por un 34% correspondiente a los colaboradores cuyas edades se encuentran entre los 18 a 30 años, asimismo, con 25% los colaboradores de 41 a 50 años y finalmente 3% la población con las edades de 51 años a más.

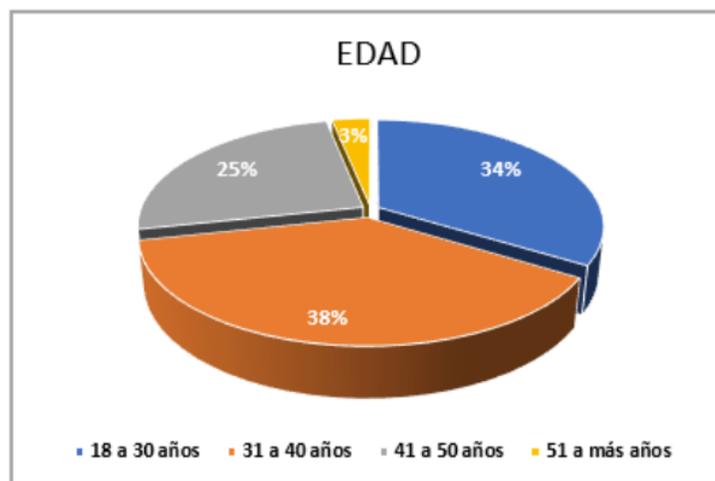


Gráfico 1. Edad

Por otro lado, nos parece apropiado tener en cuenta a la nacionalidad de los colaboradores de Ricoh del Perú, en donde el 97% pertenece a la nacionalidad peruana y el 3% a nacionalidad Venezolana tal como lo muestra el siguiente gráfico, lo que indica que la empresa Ricoh del Perú considero la contratación de extranjeros y darles la oportunidad a profesionales de carreras técnicas y universitarios venezolanos a tener un trabajo formal, esto debido a la coyuntura política que los obligo a migración a nuestro país.



Gráfico 2. Nacionalidad

Respecto al estado civil de la población de los colaboradores de Ricoh del Perú, se desprende que el 62% es Casado, es decir cuentan con carga familiar, seguido por un 34% de colaboradores que se encuentran solteros y un mínimo de 4% que responden a colaboradores que son convivientes.

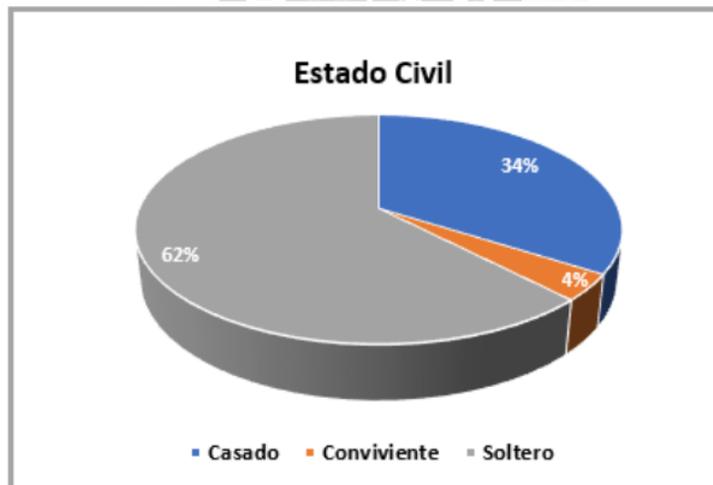


Gráfico 3. Estado Civil

Por otro lado, hablando de carga familiar se desprende que la población de Ricoh del Perú, presenta un 47% de colaboradores que a pesar de estar casados o convivientes no cuentan con hijos, mientras que el 53% de la población cuenta con Hijos, como lo demuestra el gráfico HIJOS:

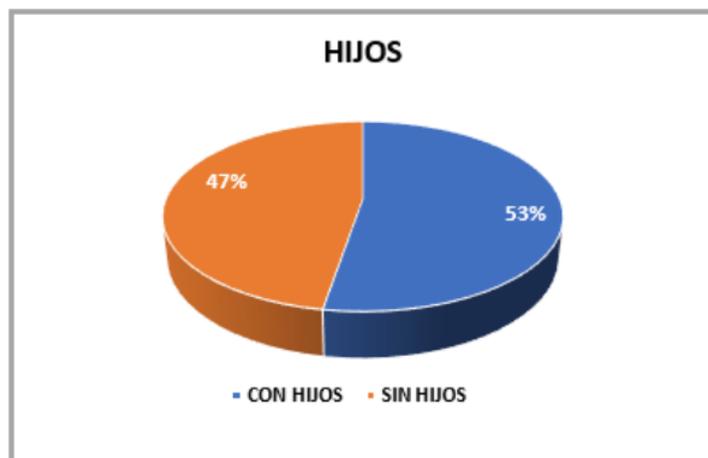


Gráfico 4. Hijos

Como se ha podido demostrar en los cuadros estadísticos presentados la población objetiva investigada se encuentra en el rango de 18 a 40 años en mayor %, la mayoría es de nacionalidad peruana, sin desestimar la contratación de extranjeros que cuenten con las competencias requeridas, además, a nivel social-familiar predomina la población que se encuentra casada y con hijos, con carga familiar, lo que indica la necesidad de contar con tiempo libre importante para disfrutarlo en familia para temas personales, de ocio y de vacaciones, de igual forma, los colaboradores solteros y sin hijos también requieren de este tiempo libre pero para realizar actividades más orientadas a la diversión y estudios.

Referente a la problemática encontrada y la cual es objeto de trabajo, se identificó que en Ricoh del Perú se contaba con un deficiente proceso de gestión de vacaciones laborales, lo que ocasionaba las siguientes dificultades, según lo muestra el siguiente gráfico:

Dificultades presentadas
Cantidad excesiva de vacaciones pendientes y vencidas
No contar con una herramienta de gestión adecuada
Falta de visibilidad del estado actual de las vacaciones
No contar con una adecuada recuperación física y mental del trabajador
Baja motivación
Stres laboral

Cuadro 2. Dificultades presentadas

Siendo las vacaciones laborales un derecho fundamental e importante para el colaborador, y teniendo ²³ la necesidad real de contar con proceso y una herramienta eficaz, que permita contar con información en tiempo real y muestre el estatus de vacaciones de manera efectiva para lograr optimizar la percepción de calidad de vida laboral.

3.2. MARCOS CONCEPTUALES

Respecto a las funciones relacionadas al Trabajador Social en empresa, estas están asociadas a la intervención que realizamos como promotores de los derechos laborales de los colaboradores, siendo una de ellas la Gestión oportuna de las vacaciones laborales.

⁶⁴ Por ello es necesario definir el concepto de Gestión, según la *Real Academia Española* la RAE, el término de la palabra gestión proviene del latim *gestio-onis*, que es la acción de llevar a cabo algo, además, es la acción y efecto de ¹⁰³ gestionar y administrar, y si lo definimos al contexto legal también nos dice que es el ⁵⁹ Cuasicontrato que se origina por el cuidado, de intereses ajenos sin mandato de su dueño, siendo estos conceptos básicos.

Relacionándolo con el concepto de gestión en empresa o en las organizaciones, Frederick W. Taylor (1994), considerado el padre de la administración de los últimos tiempos, y con base en sus principios de la organización científica del trabajo desarrollados en 1911, nos dice "*la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente*"

Por su parte Henry Fayol, nos habla de la Gestión en su obra Administración industrial y general, publicada en 1916, donde precisa que es: un proceso articulado, por los siguientes elementos: el primero es la planeación, seguido por la organización, a continuación debe haber dirección, de igual forma coordinación y finalmente control, siendo importantes considerarlos en dicho orden, además, se debe tener en cuenta la estructuración como en su funcionamiento, es donde se deben cumplir los principios administrativos que son; la división del trabajo, la autoridad, la disciplina, la unidad de mando, la unidad de dirección, la subordinación de los intereses particulares al interés general, la remuneración, la centralización, la jerarquía, el orden, la equidad, la estabilidad personal, la iniciativa y la unión personal, los mismos que aseguran la buena forma, y funcionamiento del cuerpo social.

Frente a lo citado, Fayol nos habla que la gestión en la administración es un proceso articulado interrelacionados, en donde existen acciones y principios administrativos que nos llevaran de un objeto específico a un general, el cual será beneficioso para toda la organización en donde se logre aplicar dicha gestión.

De igual manera Chiavenatto, nos indica respecto a la gestión que es: *el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos.*

Referente a lo citado en el párrafo anterior, nos habla de una gestión en la que la empresa nos permite dentro de sus procesos administrar recursos, como el humano relevante para cualquier organización y funcionamiento lógico, y está en nuestro rol llevar una gestión adecuada acorde a las exigencias y expectativas que los colaboradores esperan, siendo uno de ellos el disfrute pleno de sus derechos laborales.

El siguiente concepto que se desea definir es Vacaciones laborales, en el libro de Análisis laboral y Tributario, “*Vacaciones de los trabajadores*” el autor nos da una generalidad de su significado.

Vásquez, J. (2014), indica que el derecho vacacional laboral, constituye un derecho que le corresponde a todo trabajador luego de cumplir con requisitos, o a suspender la prestación de sus servicios durante una cantidad de días al año, para utilizarlo al descanso, y que tiene por fin recuperarse de manera física y mental, como consecuencia de poner a disposición a el empleador su fuerza de trabajo que viene a ser sus servicios, viabilizando así el disfrute de la vida familiar, recreacional y ocio, sin que ello implique la pérdida de remuneración.

Lo indicado por el autor clarifica el concepto del derecho vacacional, siendo un derecho que se gana por cumplir cierta cantidad de tiempo en una organización o empresa, y contar con los requisitos que la acompañan, asimismo, tiene una finalidad importante para nuestro trabajo y es el de dedicarlo al descanso, la recuperación física, la recreación y el ocio, después de un periodo considerable de trabajo físico y mental, siendo esta última tan importante y en los últimos tiempos ha tomado fuerza en ser visibilizada, y que va de la mano de la salud, además, es claro en decirnos que este tiempo puede ser utilizado para cualquier momento personal que el trabajador así lo considere, siendo un posibilitador para disfrutar el tiempo en familia, viajar, hacer actividades recreativas, entre otras.

Asimismo, las vacaciones laborales en el Perú han sido reconocidas y legitimadas en nuestra carta magna en el artículo 25, *Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio.*

De igual forma, está desarrollado en el Decreto Legislativo nro. 713, en la que nos habla de los Descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada y su reglamento que fue aprobado a través del decreto supremo Nro. 012-92-TR, en él se indica que tienen derecho a 30 días de vacaciones por cada año completo de servicios, desde que inició la relación laboral.

Igualmente, el Decreto legislativo 713, en sus Artículos 10, 11, 12 y 14 nos habla de los requisitos para el goce de estos beneficios como:

- Adicionalmente, al cumplimiento de un año de servicio a favor del mismo empleador, se debe efectuar un mínimo de días laborados según su jornada;

1. Para trabajadores que cuenten con una jornada ordinaria de 06 días a la semana de trabajo, debe haber realizado por lo menos 260 días en el año.
2. Para trabajadores que cuenten con una jornada ordinaria de 05 días a la semana de trabajo, debe haber realizado por lo menos 210 días en el año.

- Se debe cumplir una jornada mínima 4 horas de trabajo.
- Las vacaciones serán fijadas de común acuerdo entre el empleador y trabajador, a falta de este el empleador podrá tomar esta decisión.

Frente a lo mencionado, lo que se resalta en estos puntos es que las Vacaciones laborales están enmarcadas en el ámbito legal y jurídico, existiendo leyes que así lo respaldan, y sustentan con base su aplicación, sin embargo, lo que también hay que resaltar, es el beneficio social que trae consigo, siendo este un beneficio hecho ley a favor de los trabajadores y que impacta de manera positiva para dar ese equilibrio entre la vida familiar y laboral, tan importante para el desarrollo de sus funciones, tal como se detallará más adelante.

Por otro lado, la siguiente variante que se quiere definir es la de Calidad de Vida Laboral, siendo de gran importancia para el adecuado desarrollo de los colaboradores en la organización.

El trabajo es una de las etapas más importantes en la vida de los seres humanos, no solo porque pasamos la mayor parte del tiempo en estas actividades, sino porque debido a esta actividad logramos una serie de compensaciones económicas y beneficios sociales, así como la actividad laboral encontró su lugar en las organizaciones, asignando roles, designa niveles de jerarquía, programa horarios y define las actividades de cada uno de los colaboradores, y pone a disposición las condiciones en las que se llevarán a cabo dichas actividades, y aunque existen organizaciones en donde se dan las condiciones positivas para lograr el desarrollo laboral y personal, existen otras que no están garantizadas, por ello la importancia de tener una calidad de vida laboral que dé la oportunidad de una satisfacción personal.

Respecto a ello, las definiciones o conceptos dadas a la Calidad de vida laboral son diversas según el tiempo y los distintos objetivos.

En la obra del Tratado de Psicología del Trabajo, en el cap. 6, Calidad de Vida Laboral, de Peiro, M. J., (1996) podemos acceder a algunos conceptos.

Diversas definiciones para Calidad de Vida Laboral	
Walton - 1973	Un proceso para Humanizar el lugar de trabajo
Suttle - 1977	Grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización
Guest - 1979	Un proceso a través del cual una organización trata de expandir el potencial creativo de sus miembros implicándoles en las decisiones que afecten a su trabajo
Carlson - 1980	Es una meta y a la vez un proceso continuo para ir mejorando esa meta. Como meta, la Calidad de vida laboral es el compromiso de toda organización por mejorar el trabajo; la creación de un entorno de trabajo y puestos con mayor implicación satisfacción, y eficacia para las personas a todos los niveles de la organización. como proceso, apela a los esfuerzos para lograr estas metas a través de una implicación activa de las personas dentro de la organización.
Burke - 1982	La Calidad e vida laboral tiene como metas humanizar el lugar de trabajo (mejorar las condiciones de trabajo y las relaciones humanas) y dar a los empleados más voz en aquello que les afecta.
Delamotte y Takezawa - 1984	Conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico.
Fields y Thacker - 1992	Esfuerzos corporativos entre los representantes de la dirección y los sindicatos para implicar a los empleados en el proceso de toma de decisiones del trabajo

Cuadro 3. Diversas definiciones para calidad de vida laboral

En resumen, estas definiciones nos acercan a comprender la evolución y necesidad de mejorar el trabajo.

Chiavenato, I. (2011), aquí el autor nos acerca a su ³¹ concepto de la Calidad de vida; la misma que implica crear, mantener y mejorar el ambiente laboral, trátase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales.

De igual forma el autor en otro párrafo nos indica que: ³⁴ Todo ello redunda en un ambiente laboral agradable y amigable, que mejora sustancialmente la calidad de vida de las personas dentro de la organización y, esto en el ámbito laboral y por extensión, también fuera de ellas.

Por lo dicho en líneas anteriores, ¹⁰⁷ la Calidad de vida laboral no es un momento o una situación estática, sino por el contrario es una realidad que debe ser creada, mantenida y

mejorada constantemente, y es integral por que engloba lo físico, lo psicológico y lo social, lo que nos permite, sobre todo en lo social que atañe a nuestra carrera, poder

aportar desde nuestra mirada y experiencia en los diferentes roles que tenemos; como mediadores, promotores, educadores, orientadores y comunicadores, siendo estas las intervenciones principales que se ejercen en las empresas del sector privado.

3.3. TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

El presente capítulo tiene como fin aportar y sustentar a través de investigaciones previas realizadas por profesionales a nivel nacional e internacional modelos obtenidas a lo largo del tiempo.

3.3.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Jennifer Abril Garcia y Fany Amparo Garcia Fiayo (2017) en su trabajo de investigación ⁵⁴ “*Calidad de Vida de los Trabajadores de la Salud. Los Casos de México y Chile*”, nos hablan del término calidad de vida laboral el cual, y nos dicen que consiste como la percepción o el conocimiento que tienen los trabajadores de la organización respecto a las condiciones del trabajo, del ambiente laboral y de la sinergia entre la vida laboral, personal y familiar. La calidad de vida laboral da cuenta de la forma en que se produce ⁴⁴ la experiencia laboral, tanto en sus condiciones objetivas que se refieren a la seguridad, higiene salario, etc, como en sus condiciones subjetivas que hace mención a ⁴⁴ la forma como vive el trabajador.

Aquí es importante resaltar, que la percepción de la calidad de Vida laboral se concibe desde el colaborador y las va construyendo sobre las condiciones laborales que la organización pone a su disposición, que pueden ser condiciones objetivas que para el propio colaborador pueda ser tangible; como los beneficios de ley, los beneficios adicionales que la empresa u organización otorgue, la infraestructura, etc, de acuerdo a sus políticas y procedimientos internos y las subjetivas como el ambiente laboral entre otros.

Karen Giovanna Tacle Avegno y Sara Sofia Valencia Castillo en su trabajo de investigación ⁸ “*Efecto en el Tratamiento Contable con Respecto a Beneficios Para Empleados (Nic 19 Y Nic 26) dentro de Instituciones Educativas Privadas*” (2011) nos

habla de cómo las vacaciones laborales se encuentran enmarcadas dentro de los beneficios sociales, y las mismas son la interrupción remunerada, establecida legalmente y de manera anual para proporcionar el merecido descanso del trabajador. Es un derecho del trabajador derivado de su propia relación laboral y que se encuentra institucionalmente reconocida e irrenunciable.

Antonio Francisco Caregua Moran (2013) *Modelo de Gestión de Trabajo Social en el ámbito laboral en la empresa Emsa Servisair*, nos indica en La Declaración Universal de Los Derechos Humanos, La Declaración hace énfasis, además al descanso posterior al trabajo: Toda persona tiene derecho al descanso, y al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”. ONU (1948), Art. 24.

Como vemos en las distintas investigaciones presentadas, se muestra como está relacionado de forma implícita la calidad de vida laboral con los derechos de los colaboradores, siendo uno de esos derechos la toma de las vacaciones de manera oportuna, la cual permite el disfrute de su vida familiar, personal y es el objetivo de este trabajo.

3.3.2. ANTECEDENTES NACIONALES

García Vargas Machuca, Orestes Ramón y Lavalle Susanibar, Cesar Augusto (2018) en su investigación titulado “*Calidad de vida laboral y productividad de los trabajadores de la zona Lima Centro, de la Caja Raíz en el año 2017*”, los autores citan al autor Granados (2011), quien indica que atendiendo la distinta naturaleza de los factores involucrados (objetivos y subjetivos) y a su disposición temporal relativa (antecedentes y consecuentes), puede estudiarse la calidad de vida laboral, desde cuatro perspectivas complementarias:

a) Factores antecedentes objetivos: aquí se habla de la calidad de vida laboral como; conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador.

b) Factores antecedentes subjetivos: aquí se especifica como adaptación subjetiva a la situación laboral de parte del trabajador: recogería todos aquellos procesos de

interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afectan asimismo a su bienestar laboral.

c) Factores consecuentes objetivos: aquí nos describe que la calidad de vida laboral como ajuste persona - puesto de trabajo: alude al grado de ajuste, o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar.

d) Factores consecuentes subjetivos: nos explica que la calidad de vida laboral como una experiencia subjetiva: elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo.

Dicha investigación nos da un detalle de los factores que ayudan a estudiar la calidad de vida laboral a un nivel más detallado y conocerlo nos permitirá saber como trabajar a fin de mejorar y mantenerlo en nuestras organizaciones

Según el autor del trabajo de investigación Reyes Robles, Patricia Jeanette "*Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral*" (2017) nos dice que abarca aquellas situaciones relacionadas con el trabajo tales como; horarios, la retribución, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos, las posibilidades de carrera profesional, las relaciones humanas, etc., que pueden ser importantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral, también puede definirse como un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir al más completo desarrollo del ser humano.

Aquí la autora nos describe los componentes que en su investigación forman parte de lo llamado calidad de vida laboral, donde habla de los horarios laborales, que pueden ser medio tiempo o tiempo completo, la retribución que hace referencia al salario y todo lo remunerativo que es un beneficio tangible, el medio ambiente que puede abarcar temas de Seguridad y salud en el trabajo, además de responsabilidad social, los beneficios que podrían tomarse como beneficios sociales, como licencias, permisos, y de ley tales como las vacaciones, y los relacionado al desarrollo profesional, entiéndase como crecimiento, entrenamientos internos y aprendizajes obtenidos, además de ser continuo y dinámico y que va de la mano del desarrollo del ser humano.

Cárdenas-Ramos, M. (2016) Nos habla de la otra variable a revisar: *El Período Vacacional de los Trabajadores Part Time* nos dice; que, en la relación laboral, el

colaborador gana el derecho de vacaciones, por el cual se deja la prestación del trabajo, sin pérdida de la remuneración habitual, a fin de atender los deberes de restauración orgánica y de vida social, de haber cumplido con los requisitos exigidos por las disposiciones legales.

El autor también nos habla de que este derecho se encuentra legitimado en la Constitución Política del Perú, confirmando así la importancia de este.

Además, el derecho al descanso anual es un derecho esencial, que, aunque no se encuentre en el artículo 2° de la Constitución Política del Perú como uno de los derechos fundamentales, por su trascendencia, sí es un derecho fundamental y como tal debe ser reconocido y respetado.

Tal como se indica en dicha investigación las vacaciones laborales forman parte del derecho fundamental de todo trabajador que cumple con ciertos requisitos para ser considerado como tal, y como tal debe ser respetado y encontrarse considerado como parte de que en conjunto con otros beneficios, aporte a crear ambientes saludables y entornos inclusivos, además, de ser un espacio para reconectar con su vida social, familiar y personal, que todo ser humano socialmente dependiente necesita en cualquier etapa o tiempo.

3.4. MODELOS DE ACTUACIÓN PROFESIONAL CENTRADO EN TAREAS.

En relación con el Modelo de Actuación Profesional que se ha seleccionado para el presente trabajo es el Modelo Centrado en la Tarea, acerca de dicho modelo los mayores exponentes fueron W. Reid, L. Epstein y A. Shyne a finales de los años sesenta, asimismo, se debe tener en cuenta que el mencionado modelo de intervención, no considera tomar concepciones teóricas, ni metodologías de distintas disciplinas científicas, lo que propone por el contrario, es que se considere por completo desde la carrera del Trabajo Social y el accionar del el Trabajo Social.

Este modelo, formula considerar solamente los problemas percibidos por el individuo interesado, determinando el mismo individuo el objetivo que se desea conseguir en un periodo determinado, encaminado a proporcionar una respuesta práctica, breve y eficaz, centrándose en la consecución de unos objetivos específicos, y en la ejecución de unas tareas, con el fin de solucionar un determinado problema.

Este modelo de intervención propone a los clientes o usuarios una experiencia gratificante en lo que refiere a la solución de sus problemas, mejorando sus capacidades de afrontarlo con sus propias dificultades y rescatando el aprendizaje que les deja el proceso.

Los conceptos básicos ¹⁸ son:

- La elección de un problema como problema diana, del conjunto de problemas que presenta el usuario.
- La explicación y la utilización de las tareas para abordar el problema seleccionado.
- Una continuada revisión y trato entre cliente y trabajador social.
- La utilización de límites temporales marcados en la solución del problema.

El modelo centrado en tareas que se ha descrito y precisado, ha demostrado que siendo aplicado de manera correcta, es principalmente eficiente ²⁶ en la intervención con problemas causados por insatisfacción con las relaciones sociales, **problemas con organizaciones formales**, problemas de toma de decisiones, **recursos insuficientes**, **problemas conductuales**, el cual nos sirve sobre todo para sustentar que este modelo es el escogido para la problemática encontrada en la empresa Ricoh del Perú.

2 3.4.1. ACCIONES METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS

3.4.1.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE TRABAJO SOCIAL

Para el desarrollo del presente trabajo, se utiliza las diversas técnicas e instrumentos que nos provee el Trabajo Social, las cuales servirán como medio para permitir la recolección e información para acercarse a los hechos, y alcanzar lo que queremos.

En relación con los Instrumentos: estos componen las vías tangibles y palpables que faciliten y sean un vehículo, para una mejor intervención de un nivel micro y macrosocial.

En relación con las Técnicas: conjunto de programaciones intangibles, los cuales se apoyan de los instrumentos para el análisis societal integral y holístico.

Asimismo, Ávila Guadalupe, Trabajadora Social y docente Titular en la Universidad Internacional-UI México (2017) describe en su trabajo *Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social* por ello se toma las Técnicas e instrumentos más utilizados y que se aplican en empresa u organizaciones:

<i>Instrumentos</i>	<i>Nivel de aplicación</i>
Entrevista (individual, grupal): Se utiliza para el conocimiento a profundidad en contextos o personas, se apoya en el dialogo- análisis para conseguir la información necesaria.	Se utiliza para el conocimiento de las causantes de los problemas sociales que se presentan en grupos sociales o familiares y se aplica en cualquier institución
Diario de campo: libreta de medianas dimensiones, se utiliza para anotar los sucesos, sensaciones y emociones que el Trabajador Social experimenta en diferentes ambientes principalmente se puede usar en las instituciones	Se utiliza para sistematizar la experiencia, el diario de campo se acompaña de las técnicas observación y análisis para una comprensión integral de los fenómenos sociales

Cuadro 4. Instrumentos

<i>Técnicas</i>	<i>Nivel de aplicación</i>
Observación: mirar minuciosamente y con detenimiento la situación, persona o contexto, para obtener conocimiento sobre su comportamiento y características.	Se utiliza en los 3 niveles de intervención: caso, grupo, comunidad, para el conocimiento de los individuos y colectivos
Investigación: proceso de efectuar estrategias con el fin de descubrir o conocer un suceso determinado	Se utiliza como una acción en todos los campos de intervención del Trabajador Social es importante que se efectúe para la creación de novedosas estrategias de intervención social.
Análisis: examen a profundidad de una cosa/persona/contexto/situación, para conocer sus características y cualidades y así extraer determinadas conclusiones.	Se utiliza para una acción que subyace en la observación investigativa, que nos permite reflexionar y ver con claridad las situaciones que analizamos

Cuadro 5. Técnicas

Dichas técnicas e instrumentos detallados han sido considerados y serán aplicados en el actual trabajo, el cual será explicado y detallado más adelante.

3.4.1.2. NIVEL DE INTERVENCIÓN

Respecto al Nivel ²³ de intervención en el Trabajo Social, se tiene el caso, grupo y comunidad, para el presente trabajo se ha considerado el de grupos, considerando que los ⁵ sujetos actúan en la sociedad, compartiendo tipos de valores, y modos prácticos y adecuados de conductas, ordenando el sistema normativo sus acciones.

Al respecto Natalio Kisnerman en su obra ¹⁴ *Pensar El Trabajo Social, una introducción desde el construccionismo*, nos dice: al inicio muchas instituciones y organizaciones utilizaron el nivel de intervención de grupo, para a través de ello educar, buscar reformar, lograr organizar vecindarios y otros, preservar y conservar ⁵ la religión, apoyar la identidad femenina, defender los derechos del trabajador, motivar para la vida al aire libre, ayudar en la inserción de trabajadores rurales e inmigrantes, etc.

Al compartir este pensamiento Kisnerman, trata de explicarnos ⁵ que, con una conducción adecuada, el grupo como fuerza social y psicológica es un instrumento para enseñar a la gente, para prevenir patologías sociales, capacitar para la formación de líderes y la vida en democracia y contribuir al crecimiento de lo individual.

Asimismo, es oportuno resaltar que nivel de Latinoamérica, Chile es el primer país en ³ aplicar el nivel de intervención grupo, en esa misma ciudad, un año después, la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Facultad de Psicología y Trabajo Social

trabajadora social,⁵ María Eliana Umaña publicó el primer libro latinoamericano tocando el tema.

Precisamente. Robert D. Vinter citado por Kisnerman, en la versión en castellano de *Principio para la práctica del Servicio Social de Grupo*, por Hymanitas, Buenos Aires, 1969, nos describe las tres orientaciones que hasta el momento había asumido el Trabajo Social de Grupo: Primero, puso el énfasis en la participación social, importante para la intervención y la capacitación para la vida democrática, posteriormente, fijó los objetivos en la educación y la socialización y finalmente concluyó definiendo el tema central en el tratamiento o rehabilitación,

⁵ En general trataron en grupo los problemas de cada persona y buscaron el ajuste del individuo al grupo y del grupo a la sociedad.

3.4.1.3. MÉTODO BÁSICO:

Barreto, A. C, y otros (2003), posterior a su investigación de ¹⁴ *Metodologías y Métodos de Trabajo Social en 68 Libros Ubicados En Bibliotecas De Unidades Académicas de Trabajo Social en Bogotá*, nos hablan de los métodos, ¹⁵ por su parte los métodos se refieren al concepto de estrategias, procedimientos y técnicas que guían la acción con una finalidad determinada no son la actividad en sí misma, sino la manera de llevar a cabo; suponen un camino a seguir para alcanzar un fin.

Entiéndase como Método a una serie de fases, de momentos relacionados entre sí, que son sistemáticos y en cada uno de los cuales se realizarán unas acciones determinadas que cumplen una función en relación con lo que queremos alcanzar. El método otorga profesionalidad, científicidad a una acción; ya que permite un conjunto de operaciones que otorgan autenticidad y evitan acciones aleatorias.

Macías, G. E, (1976) *Hacia un Trabajo Social Liberador* El Trabajo Social se ve enfrentado a situaciones sociales que por definición son complejas, únicas, dinámicas. En estas situaciones sociales concretas interactúan hombres, grupos o comunidades, sujetos y objetos básicos de todo Trabajo Social. El Trabajo Social actual ha recibido ³ en su formación profesional una cantidad de conocimientos elaborados en relación con un Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Facultad de Psicología y Trabajo Social

hombre-problema, un grupo o una comunidad, conocimientos que se han denominado métodos del trabajo social.

Asimismo, a través del método básico, nos permite:



Gráfico 5. Método Básico

3.5. METODOLOGÍA:

La metodología es considerada como el estudio de los métodos, es una estrategia general para concebir y coordinar un conjunto de operaciones mentales, tiende a ser de carácter general y en consecuencia no siempre ofrece procedimientos.

Castro, M. y Otros (2017) en *La Metodología de Trabajo Social y Los Estudios de Investigación para La Intervención* es el estudio de los componentes de la investigación científica; es la ciencia, la realidad social, el conocimiento, la teoría, el planteamiento del problema, la justificación, el problema de investigación, las preguntas y los objetivos de investigación, también, son las hipótesis, las variables, el método, las técnicas y los instrumentos. y su esencia primordial es obtener con mayor facilidad el conocimiento científico que contribuya al desarrollo de la ciencia en beneficio de la sociedad.

3.5.1. PROGRAMA DESARROLLADO

Para llevar a cabo el programa de toma oportuna de vacaciones que repercutirá directamente en la mejora de calidad de vida laboral de los colaboradores de Ricoh del Perú, se enfocó en 1 solo programa para que como estrategia, abarque todas las aristas y la problemática que se deseaba intervenir, al cual se le denominó como “NUEVO PORTAL DE VACACIONES EXPERT”

3.5.1.1 NOMBRE DEL PROGRAMA:

El nombre que se le asignó al programa de vacaciones para la mejora de la calidad de vida laboral fue “ADP EXPERT”

3.5.1.2 JUSTIFICACIÓN

La presente intervención se sustenta o justifica en la problemática y solicitud de parte de los colaboradores de la empresa Ricoh del Perú, siendo detallado en el diagnóstico el tipo de población objetivo, en la que se evidenció un % alto de colaboradores que contaban con carga familiar, siendo importante la gestión oportuna de las vacaciones para contar en principio con el descanso físico y mental, seguido de tiempo libre para disfrutar de la familia, para actividades recreativas y para la vida social, siendo un derecho legal y social el cual fue sustentado a través de investigaciones y trabajos citados, como por ejemplo, el que nos da el autor Cárdenas-Ramos, quien nos dice; *el trabajador goza del derecho de vacaciones, por el cual se suspende la prestación del servicio, en la oportunidad señalada por la ley, sin pérdida de la remuneración habitual, a fin de atender a los deberes de restauración orgánica y de vida social.*

Asimismo, como consecuencia de llegar a conseguir una gestión oportuna de las vacaciones ayudara a la mejora de la calidad de vida laboral, que es otra de las variables a sustentar, y que fue justificado a través del *Informe Ocupacional de Agentes Psicosociales*, realizado el 31 de agosto 2021 elaborado por la empresa SST ASESORES en la se tomó una muestra de 94 colaboradores.

Tabla N° 1.5-1 Alcance del monitoreo

Agentes Ocupacionales		N° de puntos a medir
Factor de Riesgo Psicosocial	Psicosociales	94

Cuadro. 6 alcance del monitoreo

En dicho informe solicitado comprende la medición de los agentes ocupacionales que influyen en los trabajadores, tales como los factores de riesgo psicosocial, para la evaluación de factores psicosociales, se aplicó la versión corta de la metodología CoPsoQIstas 21, la cual se basa el módulo psicosocial del ERGO IBV, el mismo que es una herramienta de evaluación orientado a la prevención:

Identifica los riesgos a nivel de menor complejidad posible, ayuda a la localización de los problemas de exposición y el diseño de soluciones preventivas adecuadas y focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud.

Dicho informe mide diferentes dimensiones como: exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima, para el presente trabajo usaremos el resultado de la Doble presencia:

Doble Presencia	Doble presencia	Supone que coexisten de forma simultánea las exigencias del trabajo productivo remunerado y las exigencias derivadas del ámbito familiar doméstico. Este carácter sincrónico implica una doble carga de trabajo que afecta a buena parte de las mujeres trabajadoras.
------------------------	-----------------	---

Cuadro. 7 Doble presencia

Doble presencia:

El resultado de esta dimensión nos describe el nivel de exposición más desfavorable para la salud de 54.3%, una ambiente intermedio de 36.2% y favorable de 6.4%; estos resultados nos dice que los colaboradores consideran que la exigencia de efectuar con las tareas laborales y sobrellevar las responsabilidades domésticas está generando una tensión en ellos. Manifiestan la necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico/familiar. Por tanto; podría incidir negativamente en la salud psicosocial de los colaboradores.

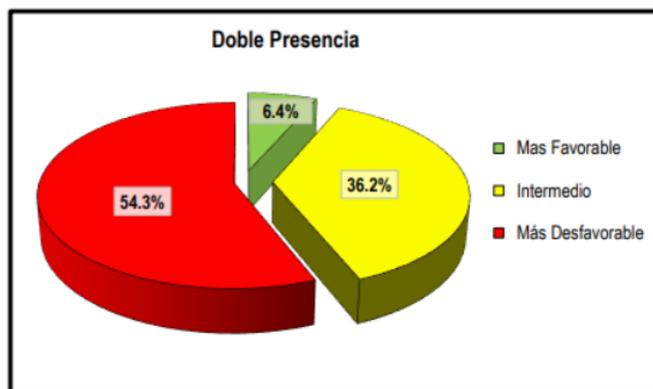


Gráfico 6. Doble presencia %

Respecto a las acciones dadas en la Dimensión: Doble Presencia, se recomiendan las siguientes:

- Brindar capacitaciones sobre cómo manejar emocionalmente las exigencias familiares en el trabajo, para sensibilizar y concientizar al trabajador sobre los efectos de éstas sobre su salud y su desempeño.

- Desarrollar una cultura organizacional de apoyo: escuchar las necesidades del trabajador y establecer una comunicación abierta.

- En lo posible acorde con la realidad de la empresa implementar políticas de ayuda para fomentar el equilibrio trabajo-familia.

- Flexibilidad los días de permiso y vacaciones cortas para tiempo libre para asuntos personales o tiempo de familia, asistencia legal o psicológica a familiares directos.

Tal como se pudo apreciar en lo descrito se solicita como parte de ⁹⁰ **solucionar los problemas que afectan la calidad de vida** laboral, mejorar la doble presencia.

³ **3.6.OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

3.6.1. OBJETIVO GENERAL

Lograr **implementar un** proceso **de** gestión oportuna de vacaciones que permita contar con información **en tiempo real** y esté al alcance de los colaboradores de Ricoh del Perú, Permitiendo la ⁴ **mejora de la calidad de vida** laboral.

3.6.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- ✓ Identificar ^a los colaboradores que presentan mayor acumulación de días de vacaciones en la empresa.
- ✓ Implementar una herramienta que permita contar con la información de las vacaciones pendientes, trucas y vencidas en tiempo real, así como permita la solicitud de vacaciones según periodo.
- ✓ Lograr un ahorro mensual por vacaciones de 9k. a través de las solicitudes de vacaciones.
- ✓ ²⁸ **Mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores de Ricoh del Perú** al cumplir con la toma de vacaciones a tiempo.

3.7. SECTOR AL QUE SE ATENDIÓ

El programa de vacaciones que se implementó está destinado para los 188 colaboradores de Ricoh del Perú.

3.8. TIEMPO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA

El tiempo invertido en el desarrollo del programa **ADP EXPERT** fue de 6 meses.

3.9. MÉTODO BÁSICO

Respecto a el método que utilice fue el método Básico.

Estudio o Investigación:

Desempeñándome en el puesto de Trabajadora Social en Ricoh del Perú desde el 2018, me ha permitido contar con información de primera mano sobre la problemática que se presentaba en la empresa, se identificó que se carecía de un adecuado proceso de gestión oportuno de vacaciones, el cual estaba causando un desgaste físico y emocional entre los colaboradores al no poder salir pasado su año de trabajo, esto se llegó a evidenciar aplicando la técnica de la observación cuando se realizaba visitas en ambas sedes ubicadas en San Isidro y Surquillo.

De igual forma se aplicó como herramienta la entrevista no estructurada, apoyándome en el dialogo entre los colaboradores de Ricoh, quienes respondieron de manera espontanea indicando que presentaban disconformidad por la carga laboral y poco tiempo en familia.

Asimismo, se tenía una meta mensual de ahorro de vacaciones de 9k, que se utilizaba como indicador para medir la situación actual, como lo muestra el siguiente cuadro.

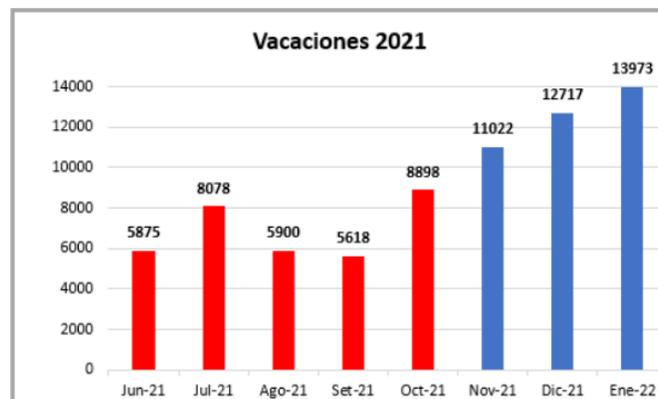


Grafico 7. Vacaciones tomadas en el 2021

Como se muestra en el cuadro durante los meses de junio, julio, agosto, setiembre y octubre del 2021 no se llegó al indicador propuesto, lo que responde a la falta de una gestión adecuada de las vacaciones.

Diagnostico:

Respecto al Diagnostico analizado, se identificó alguna de las causas y dificultades que se encontraron al momento de iniciar con el programa **ADP EXPERT**.

Dificultades presentadas
Cantidad excesiva de vacaciones pendientes y vencidas
No contar con una herramienta de gestión adecuada
Falta de visibilidad del estado actual de las vacaciones
No contar con una adecuada recuperación física y mental del trabajador
Baja motivación
Stres laboral

Programación:

En relación con la programación se implementaron las siguientes acciones:

- Se identifico mediante un reporte la cantidad de vacaciones pendientes y vencidas
- Se gestionaron las primeras reuniones con el proveedor ADP para crear la herramienta de vacaciones ADP EXPERT
- Con la creación de la herramienta se podrá contar con la información a tiempo real y disgregado por tipo de vacaciones, periodo y cantidad.
- Los lideres, jefes y gerentes de los diferentes equipos de trabajo podrán tener acceso a un reporte mensual con el detalle de los colaboradores que cuentan con mayor cantidad de vacaciones y así enfocarse en los colaboradores que tendrán prioridad en salir de vacaciones.

- Los colaboradores tendrán acceso a la herramienta a fin de programar sus vacaciones con el fin de tener tiempo libre con la familia y ocio, lo que mejorará su bienestar y calidad de vida laboral.

81

Ejecución:

Para la ejecución del presente trabajo se contará con la siguiente organización.

Equipo de trabajo: Trabajadora Social, Gerenta de RRHH y un especialista externo, total 3 personas.

Funciones:



Trabajadora Social	Gerenta de RRHH	Especialista externo
Lider del programa	Participará de las reuniones	Propondra la factibilidad del proyecto
Encargada de realizar las reuniones con los demas miembros del equipo	Aprobará el presupuesto y tiempo estimado del programa herramienta	Encargada del acta de cada reunión según acuerdos
Encargada de gestionar el requerimiento formal con todas las verificaciones técnicas		Encargada de elaborar la herramienta según los requerimientos de Ricoh del peru
Encargada de realizar los entrenamientos relaciones al uso de la nueva herramienta EXPERT		
Encargada del taller de Sensibilización con todos los colabores del Ricoh del peru para que el uso y beneficios de tomar vacaciones a tiempo		

Cuadro. 8 funciones del equipo

3.10. MODELO DE INTERVENCIÓN EL CENTRADO EN TAREAS

La propuesta de intervención tiene como modelo teórico ² el Modelo Centrado en Tareas que está diseñado para ayudar en la resolución del problema, y tiene una corriente participativa y de logro de objetivos progresivos.

Que se acomoda a la situación detectada en la realidad ⁴ de los trabajadores de la empresa Ricoh del Perú ⁷⁶ quienes presentan problemas para solicitar sus vacaciones y por ende se refleja en la calidad de vida laboral de manera negativa.

La participación de la población de Ricoh del Perú fue a una muestra representativa que participo de las entrevistas no estructuradas y mediante la observación, se inició con la reflexión y a levantar información acerca de la problemática.

Los problemas encontrados son:

- Data incompleta de toma de vacaciones de años anteriores, así como datos que no se encuentran actualizados
- Carga laboral en las diferentes áreas.
- No tener identificado a los colaboradores que presentan mayor cantidad de vacaciones pendientes y trucas
- Poco a apoyo de los líderes al momento de aprobar las vacaciones de sus equipos
- Desmotivación
- Stres
- Doble presencia
- Desconfianza de parte de los colaboradores frente al cambio
- No contar con una herramienta de vacaciones automática

Se plantea las siguientes acciones específicas:

- Elaborar un reporte detallado y actualizarlo con la data real de vacaciones.
- Identificar qué áreas presentan mayor carga laboral y los colaboradores que tiene mayor cantidad en días y alineado a la meta de la empresa.

- Reunir a los jefes y gerentes de los diferentes equipos para iniciar con la sensibilización de la importancia de tomarse las vacaciones para la recuperación de la fuerza, salud física y mental.
- Identificar al proveedor que será el partner estratégico para la elaboración del programa de vacaciones
- Sensibilizar a los colaboradores para mejorar la confianza en la empresa y en los cambios que se realizaran respecto a la toma de vacaciones a través de entrenamientos.

Tiempo estimado para mejorar la problemática:

Será de 6 meses desde el inicio de las acciones hasta la mejora del problema y que de manera orgánica pueda mantenerse como un procedimiento.



3.11. RECURSOS

Recursos
Recursos materiales Lista de asistencia Elaboración del Manual de vacaciones Power point con presentación de la herramienta ADP EXPERT
Recursos de Infraestructura
Link de conexión para el entrenamiento por virtuales por Teams Sala de reuniones para los entrenamientos presenciales a los nuevos ingresos Laptop
Recursos Humanos
Colaboradores de Ricoh del Perú

Cuadro 9. Recursos utilizados

3.12. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cronograma y organización de actividades									
Fechas	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21	Ene-22	Feb-22
Identificar que colaboradores cuentan con mayor cantidad de vacaciones	X	X							
Pactar las reuniones con el equipo	X	X	X	X	X	X	X	X	
Elaborar la propuesta de la herramienta del Portal EXPERT	X								
Hacer las pruebas con cada implementación realizada			X		X		X		
Coordinar los entrenamientos y taller de sensibilización							X	X	X
Realizar reportes mensuales para enviárselos a los jefes y gerentes a fin de ir familiarizando con los datos			X	X	X	X	X	X	
Hacer la última prueba antes de realizar el uso masivo de la herramienta								X	
Empezar con el uso de la Herramienta Expert									X

Cuadro 10. Cronograma de actividades



Figura 4. Charla de sensibilización virtual

CAPITULO IV: LOGROS OBTENIDOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. LOGROS OBTENIDOS:

Respecto a los logros obtenidos posterior a la aplicación de la metodología y actividades implementadas para el programa **ADP EXPERT VACACIONES** se evidencia lo siguiente:

Respecto a la mejora de la Calidad de Vida laboral, se necesita indicadores que puedan sustentarlo, para ello, tomamos los resultados obtenidos en la encuesta interna de clima laboral realizado por la empresa GALLUP, empresa externa que desde el 2020 viene brindando el servicio de medición de clima laboral y calidad de vida en la empresa Ricoh del Perú.

Asimismo, dichos resultados están basados en niveles de compromiso como el COMPROMETIDO, que mide los siguientes ITEMS: *Fiel y comprometido psicológicamente con Ricoh, Son más productivos y es probable que se quede con Ricoh*, también está el NO COMPROMETIDO que mide los ITEMS: *Puede ser productivo, No Comprometido psicológicamente con Ricoh, Más probabilidades de faltar al trabajo y dejar Ricoh* y está el último Nivel, de ACTIVAMENTE NO COMPROMETIDO cuyos resultados nos brindan data importante y serán los que nos dan evidencia y sustento del incremento en la mejora de la calidad de vida laboral respecto al año 2020.



Figura 5. Niveles de compromiso Gallup

Respecto a la figura 5 en la que se detallan los niveles de compromiso se encuentra en el cuadro color rojo, y que tiene por título *Activamente No Comprometido*, donde se aprecia la medición de los siguientes ítems:

- Físicamente presente pero psicológicamente ausente (doble presencia)
- Infeliz en su trabajo
- Insiste en compartir su infelicidad con los demás

En relación a los resultados de este nivel, se aprecia que en la encuesta realizada en el año 2020 se obtuvo que el 11% de los colaboradores del Ricoh del Perú se encontraban *Activamente No Comprometido*, según lo describe en la figura 6, presentado a continuación.

Global Employee Survey 2020

COMPANY - Ricoh del Peru, S.A.C.

Oct 09, 2020 - Oct 24, 2020

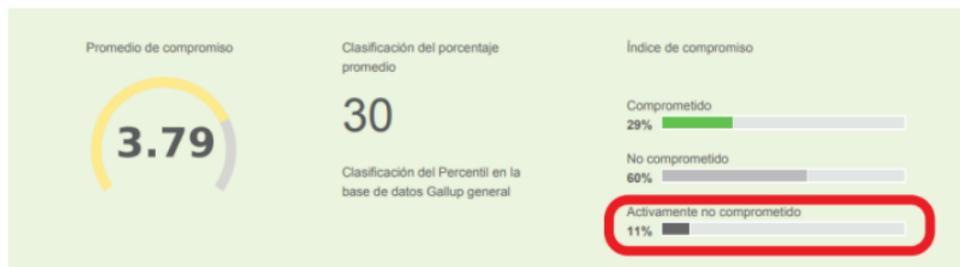


Figura 6. Resultados de la encuesta Global Employee Survey 2020

Comparando los resultados de la encuesta realizada en el año 2022 respecto a la del 2020 se aprecia un buen resultado en la reducción del % de los colaboradores *Activamente No Comprometidos* donde se aprecia que se obtuvo un de 7%, reduciendo en menos en 4% en relación a la encuesta anterior, lo que se traduce en que las acciones relizadas enfocadas para mejorar la calidad de vida laboral, sobre todo en el Item, *Físicamente presente pero psicológicamente ausente* que habla de la **Doble Presencia** que fue detallado en el capítulo 3, donde se obtuvo un % desfavorable, mejoraron sustancialmente y sustentan la importancia de tener un adecuado descanso laboral para el disfrute de su vida personal, tal como lo demuestra la figura con título *Resultados de la encuesta Global Employee Survey 2022*

FY22 Ricoh Employee Engagement Pulse Survey - RDS-Latin America

Por favor, seleccione para la subsidiaria que trabaja. - Ricoh del Perú
 Jul 11, 2022 - Jul 23, 2022



Figura 7. Resultados de la encuesta Global Employee Survey 2022

De igual forma, respecto a la mejora del beneficio de toma de vacaciones, se evidencio que posterior a los entrenamientos en donde se buscó sensibilizar a los colaboradores acerca de la importancia de salir de vacaciones para el recupero de su salud física y mental, y se capacito para el uso de la herramienta se obtuvieron los siguientes resultados financieros:



Gráfico 8. vacaciones tomadas en el 2022

Como se observa se evidencia una mejora significativa en el cumplimiento de la meta propuesta (9K), en el periodo de febrero, abril, mayo, junio, agosto, setiembre y octubre del 2022, a excepción de los meses de marzo y julio, lo que confirma que los colaboradores han ingresado más solicitudes de vacaciones.

PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

4.2. CONCLUSIONES:

A continuación, se describen las más resaltantes obtenidas del capítulo I, II, III:

- Se concluyó que en la empresa Ricoh del Perú tiene una organización y estructura interna ágil y simple, que permite la intervención y desempeño de la Profesional de Trabajo Social dentro de una primera línea acción en el equipo de RRHH, permitiendo autonomía para proponer acciones y soluciones a las diferentes problemáticas, como se detalla en el capítulo I, Organigrama general y específico.
- Se concluye que la intervención del trabajador social en la empresa privada Ricoh del Perú, se encuentra a la vanguardia de las necesidades que se requieren, siendo una de ellas la de ser garante de los derechos sociales y laborales de los colaboradores, lo cual se ve sustentado por el autor Javier Carrasco en su obra *Empresa y Trabajo Social, ¿Una Relación de Ida y Vuelta?*.
- Otra conclusión a la que se llega es que a través del programa EXPERT ADP se ha conseguido una adecuada gestión de toma de vacaciones, permitiendo que los colaboradores de la empresa Ricoh del Perú contar con un descanso vacacional para la recuperación física y mental, lo que se ve reflejado en la mejora de la calidad de vida laboral según lo sustentado en el presente trabajo de suficiencia.
- Asimismo, también se concluye que Calidad de Vida Laboral no es un momento o una situación estática, sino por el contrario es una realidad que debe ser creada, mantenida y mejorada constantemente, y es integral por que fusiona lo físico, lo psicológico y lo social, esto se evidencia en la mejora del nivel de compromiso en el ítem *Activamente No Comprometidos*, el cual se redujo de un 11% a un 7% lo

cual mejoro ⁶ sustancialmente la calidad de vida de las personas dentro de la organización y, por extensión, también fuera de ellas

4.3. RECOMENDACIONES:

Se realiza siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que la empresa Ricoh del Perú continúe manteniendo una organización ágil y simple dentro de su estructura, ya que esto permitirá que el profesional de Trabajo social continúe con autonomía en realizar acciones enfocadas a salvaguardar los derechos de los colaboradores.
- Asimismo, se recomienda que la intervención que el trabajador social en la empresa privada Ricoh del Perú realice, se encuentre en una constante actualización, alineada a los temas relacionados a los derechos sociales y laborales de los colaboradores, lo que permitirá que seamos profesionales claves dentro de las organizaciones.
- Otra recomendación que se sugiere es mantener el programa de vacaciones ADP EXPERT, el cual permitió la toma de vacaciones de manera ordenada y en tiempo real, continuando con la sensibilización y entrenamientos, para asegurar que los colaboradores de la empresa Ricoh del Perú recuperen su salud física y mental.
- De igual forma se recomienda continuar con las herramientas de medición internas, importantes para contar el status del clima y la calidad de vida laboral, como el Informe Ocupacional de Agentes Psicosociales, en donde se obtuvo los resultados de la doble presencia recomendando la toma de vacaciones a tiempo, así como la encuesta de clima laboral interna Gallup que mide el nivel de compromiso y arroja los resultados sobre las acciones realizadas, sobre todo enfocados en el ITEM *Activamente No Comprometidos* que es el que ayudará a tener % de los colaboradores insatisfechos.

4 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ander Egg, E (1987). *Historia del Trabajo Social* Recuperado de: https://www.academia.edu/36261889/Historia_del_Trabajo_Social_Ezequiel_Ander_Egg

Antonio Francisco Cangua Moran (2013) *Modelo de Gestión de Trabajo Social en el ámbito laboral en la empresa Emsa Servisair*.

Arbeláez, B.M. (2008). *Intervención del trabajador social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional* (Artículo). *Revista De La Facultad De Trabajo Social UPB* (Colombia).

Araya C. y Castillo Z. (1996) *Características Generales del Trabajo Social en Empresas Pública y Privada*. Recuperado de: (Tesis) para optar el título de Licenciatura en Trabajo Social. (Costa Rica).

42 Ávila, G. (2017) *Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social* (México)

1964 Barreto, A. C, y otros (2003), *posterior a su investigación de Metodologías y Métodos de Trabajo Social en 68 Libros Ubicados En Bibliotecas De Unidades Académicas de Trabajo Social en Bogotá*.

10 Cárdenas-Ramos, M. (2016) *El Período Vacacional de los Trabajadores Part Time*.

38 Carrasco, J. (2009) *Empresa y trabajo social, ¿una relación de ida y vuelta?* *Revista Humanismo y Trabajo Social*. N°8. Pp 69-83. (España).

CIO Perú (2015) *Ricoh adquiere a Perú Office S.A (Stansa) en Perú* recuperado de: <https://cioperu.pe/articulo/17637/ricoh-adquiere-a-peru-office-sa-stansa-en-peru/>

63 Chiavenato, I. (2011) *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones* (Brasil)

Fayol, H. (1916). *obra Administración industrial y general*.

³ Herrera, A. (2004) *Trabajo Social en empresas en Sánchez, M (coord) Manual de Trabajo Social*. UNAM. (México). Pp 205-215.

⁷ Hernandez, V. (2022) *Participación de la Trabajadora Social en el área de bienestar social con los colaboradores de la empresa Lima Bus Internacional I S.A*, Trabajo de suficiencia Profesional (Peru).

³² Kiserman, N. (1998) *Pensar el Trabajo Social, Una introducción desde El Construccinismo* (Argentina).

² ⁶ García Vargas Machuca, Orestes Ramón y Lavalle Susanibar, Cesar Augusto (2018) en su trabajo de investigación titulado “*Calidad de vida laboral y productividad de los trabajadores de la zona Lima Centro, de la Caja Raíz en el año 2017*”

¹¹ Castro, M. y Otros (2017) en *La Metodología de Trabajo Social y Los Estudios de Investigación para La Intervención*.

Macías, G. E, (1976) *Hacia un Trabajo Social Liberador*

Peiro, M. J, (1996) *Obra del Tratado de Psicología del Trabajo, en el cap. 6, Calidad de Vida Laboral*.

⁵³ Real Academia Española (Ed.), *Diccionario de la Lengua Española* 22a. ed. (2001) recuperado de: <https://www.rae.es>

Ricoh latín América (2022) *Quienes Somos* recuperado de: <https://www.ricoh-americalatina.com/en/about-us/who-we-are>

⁶¹ Real Academia Española. (2014). *Vicisitud*. En *Diccionario de la lengua española* (23^a ed., p. 2816).

³ Raya, E. y Caparrós, N. (2013). *Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento* (España).

Tacle Avegno ⁸ Karen Giovanna y Sara Sofia Valencia Castillo Trabajo de investigación (2011) “*Efecto en el Tratamiento Contable con Respecto a Beneficios Para Empleados (Nic 19 Y Nic 26) dentro de Instituciones Educativas Privadas*”

³⁵ Taylor, F. (1994). *Principios de la administración científica*. Buenos Aires: El Ateneo.

Reyes Robles, Patricia Jeanette ⁸⁰ (2017) “*Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral*”

Vasquez J. (2014) ⁷⁵ *Vacaciones de los Trabajadores análisis laboral y tributario*, de la revista *gaceta jurídica* 2014. (Peru)

⁷ Yupanqui, C. (2021) *Intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación de la empresa ManpowerGroup Perú*, Trabajo de suficiencia Profesional (Peru).



ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DE ACEPTACIÓN



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Lima, 11 de setiembre del 2022

Srta.

**CLAUDIA SUSANA CASTRO DURAND
GERENTE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS
RICOH DEL PERU SAC**

Presente.-

Primero saludarla y a través de la presente carta solicitarle su permiso para realizar una muestra representativa de investigación en la institución que usted representa, para que así pueda optar por el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiente Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente.


RICOH
AUTENTICO
Claudia Castro Durand
Gerente del Area de Recursos Humanos
RICOH DEL PERU SAC
Claudia Castro Durand
Gerente de RRHH

ANEXO 2

DECRETO SUPREMO N° 009-65-TR (1965)

DECRETO SUPREMO N° 009-65-TR

UNA ASISTENTA SOCIAL FORMARA PARTE DEL SERVICIO DE RELACIONES INDUSTRIALES DE ACTIVIDAD PRIVADA (12-07-65)

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Supremo N° 005 de fecha 23 de abril de 1963, reglamento del Decreto Ley N° 14371 prevé entre las funciones básicas del Servicio de relaciones industriales que deben sostener las empresas de la actividad privada, la asistencia social como medio de lograr el fomento de la armonía y de la colaboración entre la empresa y sus servidores.

Que es conveniente adoptar las medidas necesarias para que el servidor de relaciones Industriales cuente con la asistencia social que se encargue de las labores propias de su especialidad;

DECRETA:

ARTICULO 1°.- Las empresas de la actividad privada comprendidas dentro de los alcances del Decreto Ley 14371 incorporarán en el Servicio de relaciones Industriales una Asistencia Social diplomada que se encargará de efectuar las labores propias de su especialidad a favor de los trabajadores del respectivo centro de trabajo, con sujeción a las disposiciones de la materia e instrucción de su principal.

ARTICULO 2°.- Las empresas obligadas por el presente Decreto, deberán comunicar dentro de los 60 días a partir de la fecha a la Autoridad Administrativa de Trabajo correspondiente, el nombre de la Asistenta Social a la hubieran encargado la función a que se contrae el artículo anterior para su registro en el libro que con tal objeto llevarán las zonas de trabajo respectivas en provincias y el servicio de relaciones Industriales en la Capital.

ARTICULO 3°.- El Ministerio de Trabajo y Asuntos Indígenas por intermedio del Servicio de Relaciones Industriales suministrará la información pertinente acerca de las actividades propias de esta especialidad, que deba ponerse en práctica por las empresas para el mejor cumplimiento del presente decreto.

Lima, 12 de Julio de 1965.

FERNANDO BELAUNDE TERRY

LEY Nº 27918

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA:

Ha dado la Ley siguiente:

LEY DE CREACIÓN DEL COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DEL PERÚ**Artículo 1º.- Del objeto**

Créase el Colegio de Trabajadores Sociales del Perú, en sustitución del Colegio de Asistentes Sociales del Perú, como institución gremial autónoma de Derecho Público Interno, sin fines de lucro, tiene personería jurídica y es representativa de los profesionales Asistentes Sociales y Trabajadores Sociales del Perú.

El domicilio del Colegio es en la ciudad de Lima, sin perjuicio del establecimiento de Sedes Regionales, que se constituyan de acuerdo a disposiciones estatutarias correspondientes.

Artículo 2º.- De la colegiación

La colegiación vigente es requisito para que los Asistentes Sociales titulados y los Licenciados en Trabajo Social puedan actuar profesionalmente.

Artículo 3º.- De los requisitos

Para la inscripción en el Colegio es requisito esencial la presentación del título profesional y también de los certificados de estudios correspondientes, expedidos por la Universidad Peruana o por la desaparecida "Escuela de Servicio Social del Perú". En el caso de profesionales titulados en el extranjero se deberá previamente obtener la revalidación o reconocimiento del título conforme a las disposiciones legales vigentes.

Artículo 4º.- De los fines y atribuciones

Son fines y atribuciones del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú, los siguientes:

- a) Ejercer la representación gremial y defensa del ejercicio legal de la profesión de servicio social o trabajo social, velando por su prestigio y progreso.
- b) Velar y garantizar que el ejercicio profesional se realice de acuerdo a los consagrados principios científicos del servicio social y con sujeción al Código de Ética Profesional, y sancionar a los infractores.
- c) Propender a que la profesión impulse en el país la función social que le compete, contribuyendo a la promoción de su desarrollo.
- d) Apoyar el perfeccionamiento profesional de sus miembros mediante el desarrollo de actividades de tipo científico, técnico y cultural, contribuyendo a la creación de una cultura de paz, mediante el uso de medios alternativos de resolución de conflictos.
- e) Promover la investigación dando especial preferencia al estudio de la realidad y problemas nacionales, contribuyendo a la difusión de los conocimientos de su campo profesional.
- f) Gestionar ante los Poderes Públicos las disposiciones que amparen el desarrollo y afianzamiento del Colegio y sus miembros.
- g) Colaborar con el Sistema Educativo Nacional e instituciones científicas y técnicas, para una mejor profesionalidad, resolviendo las consultas que sobre asuntos de la profesión, les sean formuladas.
- h) Aprobar los Estatutos y el Reglamento que regula su régimen interno, elaborar y actualizar el Registro de Colegiatura de sus miembros, así como el padrón de miembros habiles.
- i) Mantener vinculación con las entidades científicas del país y del extranjero relacionadas con el campo de acción del trabajo social.
- j) Crear, en el marco de la ley, institutos o instancias autónomas destinadas a la investigación, capacitación y especialización de sus miembros.
- k) Promover el espíritu de solidaridad entre sus miembros y prestarles apoyo en el ejercicio de la profesión.

Artículo 5º.- De los Órganos Directivos

Son Órganos Directivos del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú:

- 1) A NIVEL NACIONAL
 - Asamblea Nacional
 - Junta Nacional de Decanos Regionales
 - Consejo Directivo Nacional
 - Tribunal de Ética y Disciplina
 - Comisión Revisora de Cuentas
- 2) A NIVEL REGIONAL
 - Asambleas Regionales

Consejos Directivos Regionales

- a) **La Asamblea Nacional** es el órgano supremo del Colegio, está conformada por todos los miembros habidos de acuerdo a sus Estatutos. Cada miembro tiene un voto, preside la Asamblea Nacional, el Decano Nacional.
- b) **La Junta Nacional de Decanos Regionales** es el órgano de coordinación y decisión, integrado por todos los Decanos Regionales y/o sus representantes. Es presidida por el Decano Nacional. En las sedes regionales existe una Asamblea Regional, un Consejo Directivo Regional, un Tribunal de Ética y Disciplina y una Comisión Revisora de Cuentas Regional. Sus competencias y funciones son fijadas en el Estatuto del Colegio.
- c) **El Consejo Directivo Nacional** es el órgano de dirección y administración del Colegio a nivel nacional. Está integrado por cuatro Decanos Regionales elegidos cada dos años, en votación secreta y universal por la Junta Nacional de Decanos Regionales. Está conformado por: El Decano Nacional, el Vice-decano Nacional, el Decano Secretario Nacional y el Decano Tesorero Nacional. Sus funciones son establecidas en el Estatuto del Colegio.
- d) **El Tribunal de Ética y Disciplina**, encargado de salvaguardar el ejercicio ético deontológico de la profesión. El Tribunal determina y establece las infracciones a la ética profesional, a las normas estatutarias y reglamentarias del Colegio y, aplica las sanciones correspondientes de conformidad con el Estatuto del Colegio.
- e) **La Comisión Nacional Revisora de Cuentas** está integrada por tres miembros elegidos por la Asamblea Nacional para revisar semestralmente los libros de contabilidad, los comprobantes de ingresos y egresos, las cuentas bancarias y de ahorros; así como el inventario de bienes. Informa a la Asamblea Nacional sobre el manejo económico y las finanzas del Colegio.

Artículo 65.- De los bienes y rentas

Son bienes y rentas del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú los siguientes:

- a) Las cotizaciones que abonen los miembros del Colegio.
- b) Las donaciones que se le otorguen y rentas que puedan crearse en su favor.
- c) El monto de las multas aplicadas por medidas disciplinarias.
- d) El producto de los bienes que adquiera por cualquier título.
- e) Los ingresos propios que genere por la prestación de servicios a terceros.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

PRIMERA - El Colegio de Asistentes Sociales del Perú, a través de la Asamblea Nacional y a propuesta de la Junta Nacional de Decanos Regionales, adecuará sus Estatutos de acuerdo a sus fines y objetivos, dentro de los sesenta (60) días contados a partir de la publicación de la presente Ley.

SEGUNDA - Quedan subsistentes todos y cada uno de los actos jurídicos celebrados por el Colegio de Asistentes Sociales del Perú, en cuanto no se opongan a las disposiciones legales vigentes.

TERCERA - Derógase el Decreto Ley N° 22610 y cualquier otra disposición o norma que se oponga a la presente Ley.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

CARLOS FERREHU
Presidente del Congreso de la República

JESÚS ALVARADO HIDALGO
Primer Vicepresidente del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los nueve días del mes de enero del año dos mil tres.

ALEJANDRO TOLEDO
Presidente Constitucional de la República

LUIS SOLARI DE LA FUENTE
Presidente del Consejo de Ministros

00512

ANEXO 4

2 Ley 30112 Ley del Ejercicio profesional del Trabajador Social

LEY N° 30112

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
POR CUANTO:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;
Ha dado la Ley siguiente:

LEY DEL EJERCICIO PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente Ley regula el ejercicio profesional del trabajador social en todos los ámbitos y dependencias del sector público y privado, cualquiera sea el régimen laboral al que pertenezca.

Artículo 2. Rol del trabajador social

El trabajador social es un profesional con una comprensión amplia de los procesos que viven las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades; a partir de ello participa en la formulación de políticas sociales, contribuye al desarrollo humano y promueve el ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos.

Artículo 3. Especialidades

El ejercicio profesional del trabajador social se desarrolla en las siguientes especialidades: salud y salud mental, rehabilitación, bienestar de personal, terapia familiar, infancia y adolescencia, violencia familiar, gerontología social, orientación y bienestar del educando, mediación y conciliación de conflictos, peritaje social, docencia e investigación, gerencia social, proyectos sociales, ética, consejería familiar, entre otras.

Artículo 4. Requisitos de la profesión

Para ejercer la profesión de trabajo social se requiere de título profesional universitario a nombre de la Nación, estar inscrito y habilitado en el Colegio de Trabajadores Sociales del Perú.

La profesión de trabajo social se ejercita con respeto de los Estatutos y el Código de Ética y Deontología Profesional del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú.

Artículo 5. Funciones

Son funciones del trabajador social las siguientes:

- a) Participar en la gestión, formulación, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos sociales dirigidos a mejorar las condiciones y calidad de vida de la población, en las instituciones públicas y privadas.
- b) Participar en el diseño, administración y ejecución de programas de bienestar social, bienestar laboral, seguridad social y salud ocupacional.
- c) Participar en los programas y proyectos de desarrollo social en organismos gubernamentales y no gubernamentales.
- d) Formular propuestas de políticas públicas para mejorar las condiciones y calidad de vida de la población.
- e) Participar en proyectos de investigación social y científica con el fin de optimizar el mejoramiento de la calidad de vida de la familia, los grupos y la población.
- f) Otras funciones inherentes al ejercicio profesional.

Estas funciones no son limitativas sino enunciativas, pudiendo adicionarse o no considerarse de acuerdo a las necesidades de la institución pública o privada en que realiza su actividad el trabajador social.

Artículo 6. Derechos

El trabajador social tiene derecho a todos los beneficios laborales establecidos en las normas del régimen laboral que le corresponda.

Artículo 7. Obligaciones

El trabajador social está obligado a lo siguiente:

- a) Cumplir con lo establecido en el Código de Ética y Deontología del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú.
- b) Cumplir con las obligaciones y prohibiciones que establece, según sea el caso, la Ley 23536, Ley que Establece las Normas Generales que Regulan el Trabajo y la Carrera de los Profesionales de la Salud, y otras normas de este sector; la Ley 30057, Ley del Servicio Civil; o las previstas en el régimen laboral que le corresponda.
- c) Conocer y aplicar la normativa, las políticas y los procedimientos del sector, la institución, el organismo o la entidad en que labora.
- d) Orientar a los usuarios de su servicio sobre la importancia de observar una estricta veracidad en sus declaraciones.
- e) Las demás obligaciones establecidas por su empleador.

Artículo 8. Ascenso y línea de carrera

El Estado garantiza y promueve el desarrollo del trabajador social a través de la línea de carrera, conforme a las normas del régimen laboral que le corresponda.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**PRIMERA. Denominación de Trabajador Social y Asistente Social**

Precísase que en la Ley 23536, Ley que Establece las Normas Generales que Regulan el Trabajo y la Carrera de los Profesionales de la Salud, la referencia a Asistente Social comprende al Trabajador Social y viceversa, de conformidad con la Ley 27918, Ley de Creación del Colegio de Trabajadores Sociales del Perú. Lo mismo rige para la presente Ley y otras normas vigentes.

SEGUNDA. Implementación de la Ley

La implementación de la presente Ley se financia con cargo al presupuesto de las entidades públicas involucradas y no demanda recursos adicionales al tesoro público.

TERCERA. Derechos y obligaciones en otras leyes

Lo dispuesto en esta Ley no limita los derechos y las obligaciones del trabajador social contemplados en otras normas legales.

CUARTA. Prórroga

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, directamente o a través de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil), brinda asistencia técnica y capacitación a los trabajadores y empleadores sujetos al régimen laboral privado para el mejor cumplimiento de esta Ley. En este sentido, prorrógase hasta el 31 de diciembre de 2014 el plazo previsto en la tercera disposición complementaria final de la Ley 29981, Ley que Crea la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil).

Comuníquese al señor Presidente Constitucional de la República para su promulgación.

En Lima, a los siete días del mes de noviembre de dos mil trece.

FREDY OTÁROLA PEÑARANDA
Presidente del Congreso de la República

MARÍA DEL CARMEN OMONTE DURAND
Primera Vicepresidenta del Congreso de la República
AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintisiete días del mes de noviembre del año dos mil trece.

OLLANTA HUMALA TASSO
Presidente Constitucional de la República

CÉSAR VILLANUEVA ARÉVALO
Presidente del Consejo de Ministros



ANEXO 5

Decreto Legislativo nro. 713, sobre los descansos remunerativos

**APRUEBAN EL REGLAMENTO DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 713 SOBRE LOS
DESCANSOS REMUNERADOS DE LOS TRABAJADORES SUJETOS AL RÉGIMEN
LABORAL DE LA ACTIVIDAD PRIVADA**

DECRETO SUPREMO N° 012-92-TR (03-12-92)

CONCORDANCIA: R. N° 168-92-EF-SUNAT

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 713 del 07 de noviembre de 1991 se reguló el descanso semanal remunerado, los feriados no laborables y las vacaciones anuales pagadas a los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada;

Que, es necesario dictar las disposiciones complementarias y reglamentarias de dicho Decreto Legislativo, tal como lo prevé la Primera Disposición Transitoria del mismo.

DECRETA:

Artículo 1.- Apruébese el Reglamento del Decreto Legislativo N° 713, sobre descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, el mismo que consta de veinticuatro (24) artículos y una (01) disposición final. (*RECTIFICADO POR FE DE ERRATAS

Artículo 2.- Cuando en el presente Reglamento se haga mención al Decreto Legislativo, debe entenderse que se refiere al Decreto Legislativo N° 713.

Artículo 3.- El presente Decreto Supremo entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dos días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y dos.

ALBERTO FUJIMORI FUJIMORI
Presidente Constitucional de la República.

AUGUSTO ANTONIOLI VASQUEZ,
Ministro de Trabajo y Promoción Social

1964

ANEXO 6

Equipo de RRHH de Ricoh del Perú



ANEXO 7

Colaboradores de Ricoh del Perú



ANEXO 8

Charlas de sensibilización



Gestión oportuna de las vacaciones laborales y la mejora de la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa de Tecnología Ricoh del Perú SAC 2021-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

19%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	5%
2	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec	

Fuente de Internet

1 %

9

pirhua.udep.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

10

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

11

vsip.info

Fuente de Internet

1 %

12

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1 %

14

docplayer.es

Fuente de Internet

<1 %

15

repository.lasalle.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

16

aprenderly.com

Fuente de Internet

<1 %

17

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

<1 %

18

Submitted to Universidad de Málaga - Tii

Trabajo del estudiante

<1 %

19

repositorio.umsa.bo

Fuente de Internet

<1 %

20

filosofia.co

Fuente de Internet

<1 %

21

[Submitted to Universidad Técnica de Machala](#)

Trabajo del estudiante

<1 %

22

prezi.com

Fuente de Internet

<1 %

23

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

24

tesis.usat.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

www.dspace.uce.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

26

core.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

27

ridum.umanizales.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

28

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

29

revistas.unimonserate.edu.co:8080

Fuente de Internet

<1 %

30

idoc.pub

Fuente de Internet

<1 %

31	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
32	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to ECCI Trabajo del estudiante	<1 %
34	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
35	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.comillas.edu Fuente de Internet	<1 %
37	www.iesiperu.org.pe Fuente de Internet	<1 %
38	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1 %
39	laboraperu.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
40	www.ccpaqp.org.pe Fuente de Internet	<1 %
41	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
42	repositorio.uleam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

43

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

44

Mónica García Rubiano, Carlos Forero Aponte.
"Calidad de vida laboral y la disposición al
cambio organizacional en funcionarios de
empresas de la ciudad de Bogotá-Colombia",
Acta Colombiana de Psicología, 2016

Publicación

<1 %

45

Submitted to Pontificia Universidad Catolica
de Chile

Trabajo del estudiante

<1 %

46

Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de
Administración de Negocios para Graduados

Trabajo del estudiante

<1 %

47

mriuc.bc.uc.edu.ve

Fuente de Internet

<1 %

48

repositorio.ups.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

49

revistas.lasalle.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

50

ri.uaemex.mx

Fuente de Internet

<1 %

51

investigacion.unirioja.es

Fuente de Internet

<1 %

52

www.rusfq.com

Fuente de Internet

<1 %

53	www.uv.mx Fuente de Internet	<1 %
54	1library.co Fuente de Internet	<1 %
55	Submitted to Universidad de Valladolid Trabajo del estudiante	<1 %
56	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
57	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
58	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
59	dle.rae.es Fuente de Internet	<1 %
60	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
61	uc3m.libguides.com Fuente de Internet	<1 %
62	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
63	www.revistas.unam.mx Fuente de Internet	<1 %
64	Submitted to INACAP Trabajo del estudiante	<1 %

65

www.gazteaukera.euskadi.net

Fuente de Internet

<1 %

66

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

67

Submitted to Universidad Pedagógica
Nacional Mariscal Sucre

Trabajo del estudiante

<1 %

68

Submitted to Universidad del Istmo de
Panamá

Trabajo del estudiante

<1 %

69

bibliotecavirtualoducal.uc.cl

Fuente de Internet

<1 %

70

frw.studenttheses.ub.rug.nl

Fuente de Internet

<1 %

71

repositori.uji.es

Fuente de Internet

<1 %

72

www.unglobalcompact.org

Fuente de Internet

<1 %

73

www.consumer.es

Fuente de Internet

<1 %

74

www.espectador.com

Fuente de Internet

<1 %

75

lpderecho.pe

Fuente de Internet

<1 %

76	ridum.umanizales.edu.co:8080 Fuente de Internet	<1 %
77	www.aneca.es Fuente de Internet	<1 %
78	www.cancun.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
79	www.deusto.es Fuente de Internet	<1 %
80	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
81	www.occovi.gov.ar Fuente de Internet	<1 %
82	alejandria.poligran.edu.co Fuente de Internet	<1 %
83	imcnetworks.com Fuente de Internet	<1 %
84	istas.net Fuente de Internet	<1 %
85	negocioseideas.blogs.xerox.com Fuente de Internet	<1 %
86	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
87	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

88	repository.uamerica.edu.co Fuente de Internet	<1 %
89	www.pieldeleopardo.com Fuente de Internet	<1 %
90	www.ucr.org.ar Fuente de Internet	<1 %
91	Submitted to Atlantic International University Trabajo del estudiante	<1 %
92	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
93	margen.org Fuente de Internet	<1 %
94	observatorio.campus-virtual.org Fuente de Internet	<1 %
95	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
96	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
97	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
98	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
99	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

100	sectoreducativoblog.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
101	senasicaw.senasica.sagarpa.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
102	tecnologiaysociedad.uniandes.edu.co Fuente de Internet	<1 %
103	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
104	www.chinacelacforum.org Fuente de Internet	<1 %
105	www.pensandoeneuropa.com Fuente de Internet	<1 %
106	www.peruminero.com Fuente de Internet	<1 %
107	www.redalyc.org Fuente de Internet	<1 %
108	www.sis.uia.mx Fuente de Internet	<1 %
109	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
110	sourceforge.net Fuente de Internet	<1 %
111	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

112

doku.pub

Fuente de Internet

<1 %

113

transparencia.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado