



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

La intervención del Trabajo Social en la mejora del Clima Laboral para el logro de un Bienestar Social en la empresa Corporación Mendoza S.A.C,

Lima 2023.

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

**AUTOR**

**Bachiller:** Santa Cruz Anchante Mayra Alejandra

**ASESOR:**

Dra. Delgado Castillo, Gisella Yanire

**Lima, 05 de diciembre del 2023**

# La intervención del Trabajo Social en la mejora del Clima Laboral para el logro de un Bienestar Social en la empresa Corporación Mendoza S.A.C, Lima 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	cutperu.org.pe Fuente de Internet	1%
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
7	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	revistahorizontes.org Fuente de Internet	1%

## *DEDICATORIA*

*Dedico este trabajo a los nuevos profesionales del Trabajo Social, quienes permitirán seguir creciendo esta hermosa carrera y generando nuevas teorías e investigaciones que permitan mejorar las experiencias en el desarrollo profesional.*



## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por otorgarme un ángel hermoso que es mi madre Felicita Anchante, quien, gracias a su trabajo y dedicación me permitió tener una mejor calidad de vida. Así mismo, agradezco a mi asesora Gisela Delgado por haberme guiado y motivado en cada clase. Un agradecimiento especial a la Gerencia de Corporación Mendoza, quien me permitió desarrollar el presente trabajo en base mi experiencia como trabajadora social de la empresa.



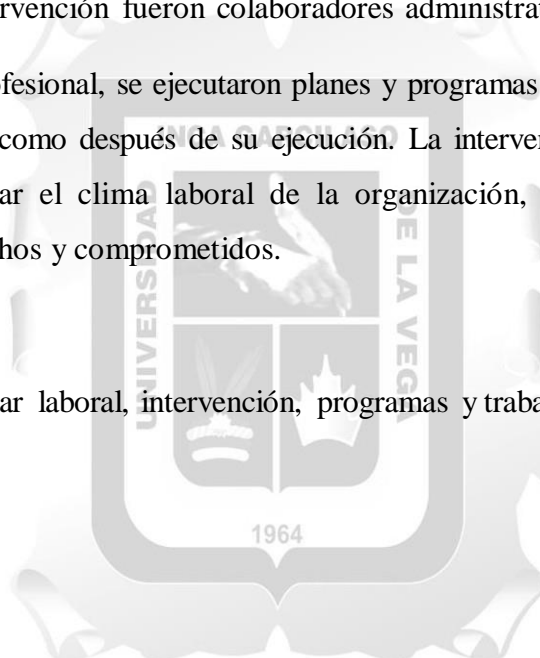
## RESUMEN

El presente trabajo, titulado "Intervención del Trabajo Social en la Mejora del Clima Laboral para el Logro de un Bienestar Social en la empresa Corporación Mendoza S.A.C, Lima 2023", tuvo como objetivo la aplicación de teorías y habilidades adquiridas como profesional del trabajo social. El propósito fue abordar y resolver las necesidades previamente identificadas en la empresa.

El trabajo se llevó a cabo basándose en la experiencia profesional dentro del área de Bienestar Social, contribuyendo a la obtención de herramientas que permitieran lograr resultados eficaces. Para el desarrollo de este trabajo, se aplicó el método básico del trabajo social, haciendo uso de técnicas como la observación y la entrevista. Los beneficiarios de la intervención fueron colaboradores administrativos y operativos.

Como parte del rol profesional, se ejecutaron planes y programas que fueron evaluados y analizados tanto antes como después de su ejecución. La intervención de la trabajadora social permitió mejorar el clima laboral de la organización, además de contar con colaboradores satisfechos y comprometidos.

Palabras clave: Bienestar laboral, intervención, programas y trabajo social.



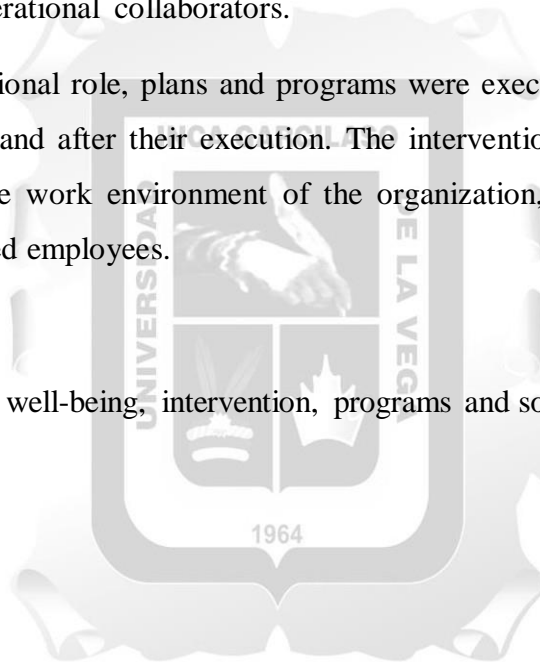
## ABSTRACT

The present work, entitled "Intervention of Social Work in the Improvement of the Work Climate for the Achievement of Social Welfare in the company Corporation Mendoza S.A.C, Lima 2023", had as its objective the application of theories and skills acquired as a social work professional. The purpose was to address and solve the needs previously identified in the company.

The work was carried out based on the professional experience within the area of Social Welfare, contributing to obtain tools that would allow to achieve effective results. For the development of this work, the basic method of social work was applied, making use of techniques such as observation and interview. The beneficiaries of the intervention were administrative and operational collaborators.

As part of the professional role, plans and programs were executed and evaluated and analyzed both before and after their execution. The intervention of the social worker allowed improving the work environment of the organization, in addition to having satisfied and committed employees.

Key words: Workplace well-being, intervention, programs and social work.



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	8
1 CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES .....	10
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA CORPORACION MENDOZA S.A.C ..	10
<b>1.1.1 HISTORIA .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO</b>	<b>11</b>
<b>1.1.3 ACTIVIDAD GENERAL DE CORPORACION MENDOZA S.A.C</b>	<b>14</b>
<b>1.1.4 MISIÓN Y VISIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.5 ORGANIGRAMA GENERAL Y ORGANIGRAMA DEL</b>	<b>15</b>
<b>TRABAJADOR SOCIAL .....</b>	<b>15</b>
2 CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA .....	18
2.1 Marco Teórico del Trabajo Social .....	18
<b>2.1.1 Área de intervención del trabajo Social .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1.2 Área de intervención del Trabajo Social Empresarial.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.3 Función General del trabajo Social en empresas .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.4 Funciones Específicas del trabajo social en Corporación Mendoza</b>	<b>21</b>
<b>S.A.C</b>	<b>21</b>
2.2 Marco teórico.....	23
<b>2.2.1 Bienestar Social .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.2 Clima Laboral .....</b>	<b>24</b>
3 CAPITULO: III FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO .....	25
3.1 TEORIA Y LA PRACTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL .....	25
<b>3.1.1 Antecedentes Internacionales .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1.2 Antecedentes Nacionales.....</b>	<b>28</b>
<b>3.1.3 Método de intervención profesional .....</b>	<b>32</b>
<b>3.1.4 Aplicación del Método Básico en Corporación Mendoza. ....</b>	<b>33</b>

3.1.5	Modelos de intervención.....	36
3.1.6	Nivel de intervención del: caso, grupo, comunidad .....	37
3.1.7	Técnicas e instrumentos .....	38
3.1.8	Programas desarrollados en el ejercicio profesional.....	39
4	CAPITULO IV.....	42
4.1	Logros obtenidos.....	42
	Conclusiones .....	42
4.3.	Recomendaciones.....	43
5	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	44
6	ANEXOS .....	50





## INTRODUCCIÓN

Corporación Mendoza es una empresa constituida en el rubro económico que, a raíz de su gran expansión, tuvo la necesidad de contar con un área de talento humano para poder optimizar sus recursos. Asu vez el área de talento humano cuenta con una subárea, el departamento de Bienestar Social, creada con la finalidad de brindar un entorno laboral saludable y productivo.

El presente trabajo tiene como objetivo dar a conocer la intervención del trabajador social como agente de cambio en el ámbito empresarial. Respaldado de las experiencia y teorías el profesional podrá diseñar programas que permitan la mejorar del clima laboral y genere un entorno de bienestar dentro de la empresa Corporación Mendoza.

Las funciones del trabajador Social permiten ofrecer apoyo, asesoramiento, incluso ió n, manejo de conflictos, resolución de problema, implementar programas y reducir el impacto de ausentismo laboral en la organización.

Para la obtención de una mejorar del clima laboral nos apoyamos en la creación de un programa que tiene la duración de 8 meses, cuenta con un plan de acción y un plan de evaluación permitiendo analizar el antes y después del programa. La estructura del trabajo se presenta en los siguientes capítulos:

**CAPÍTULO I:** Aspectos generales, se desarrolla la descripción de la empresa Corporación Mendoza, historia de la empresa, ubicación geográfica, contexto socioeconómico, actividad general, misio y visión, valores y organigrama.

**CAPÍTULO II:** Descripción general de la experiencia, se señala el marco teórico, la historia, definición de las variables, las áreas de la intervención, funciones realizadas, los antecedentes de la investigación a nivel y marco teórico.

**CAPÍTULO III:** Fundamentación del Trabajo, se señala las teorías y prácticas de la profesión, antecedentes naciones e internacionales. Además, se abarca la metodología de intervención, la aplicación del método, modelos, niveles, instrumentos, técnicas y aplicación de programa.

**CAPÍTULO IV:** Los Resultados, se definen los logros obtenidos, los resultados y la recomendación a través del análisis realizado.

Para finalizar, se procedió a incluir referencias bibliográficas de los autores citados dentro del trabajo realizado, además, anexos como fotos realizadas en todo el proceso del programa.



# 1 CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

## 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA CORPORACION MENDOZA S.A.C.

Como señala la página oficina de Corporación Mendoza (2023) La empresa es un consorcio de restaurantes especializados en pollos a la brasa y parrillas que tuvo inicios en el año 1997.

Actualmente la organización cuenta con una cadena de restaurantes divididas en seis marcas y 61 locales a nivel nacional. Entre ellas, destacan notoriamente las marcas Tinajas Chicken & Grill - Leña & Carbón, ambas sobre salen en el mercado por ofrecer una impecable calidad de servicio y producto.

Además de la presencia en el ámbito gastronómico, Corporación Mendoza cuenta con una oficina administrativa cuya finalidad es asegurar una gestión eficiente de los recursos. Dentro de sus instalaciones podemos encontrar los departamentos: Gerencia, Recursos Humanos, Bienestar Social, Marketing, Operaciones, Tecnología e informática y Auditoría.

### 1.1.1 HISTORIA

La historia de Corporación Mendoza inicia el 15 de abril de 1997, cuando el Gerente General, el Sr. Epifanio Mendoza Guerrero, abre su primer restaurante de pollería, “Las Tinajas”, ubicado en Viñas de La Molina. La pollería tuvo un gran impacto en sus clientes gracias a la calidad de servicio y producto que ofrecía. Ante los resultados positivos obtenidos y la alta demanda del primer local, decidió seguir expandiendo la marca. Es así como en el año 2002, abre el segundo local ubicado en Chosica, obteniendo éxito y convirtiéndose en uno de los preferidos en el distrito. A partir de esa fecha, continuó expandiéndose, creando nuevas marcas y locales en diversos distritos de Lima.

Para Rosales (2023), el crecimiento ha sido gracias a la lealtad de los clientes y al compromiso de su equipo, es por ello por lo que hoy en día cuentan con 6 marcas distribuidas en Lima, Chancay, Ayacucho, Puerto Maldonado y Chiclayo. La expansión geográfica les permite llegar a diversos sectores de la población, ofreciendo sus productos y servicios. Cada ubicación fue seleccionada para asegurar la accesibilidad y comodidad de los clientes.

## DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA CORPORACION MENDOZA S.A.C

De acuerdo con la información proporcionada por la página oficial de Corporación Mendoza SAC (2023), la empresa ofrece un servicio especializado en pollo y parrillas. Cada una de las pollerías se destaca por el tamaño y sabor de los pollos que ofrecen.

### 1.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

Corporación Mendoza, cuenta con una oficina central y seis marcas, cuyos locales de restaurantes se encuentran distribuidos a nivel nacional en Lima, Chancay, Chosica, Ayacucho, Chiclayo y Puerto Maldonado.

#### *Ubicación de la Oficina Central*

La oficina administrativa se encuentra en la Av. Javier Prado Este N° 6303, en la urbanización La Rivera de Monterrico, Lima, distrito de La Molina.

#### *Ubicación de los locales Tinajas Chicken & Grill*

La Marca Tinajas Chicken & Grill, cuenta con 13 locales ubicado en los siguientes distritos:

- La Molina, Viñas Av. Los Fresnos 1037.
- Javier Prado, Av. Javier Prado Este 7050.
- Jesús María, Av. Arnaldo Márquez 1499.
- San Borja, Av. Aviación 2555.
- Breña, Av. Arica 1045.
- Chorrillos, Av. Villamar urbanización los Cedros de Villa y Av. defensores del Morro 812.
- Barranco, Av. Almete. Miguel Grau 327.
- Surco, Av. Primavera 1530.
- Chosica, Av. Lima Sur 587 y Jr. Trujillo 436.
- Chaclacayo, Los Robles 255.
- Ayacucho, Portal Independencia 65.

#### *Ubicación de los locales Leña & carbón*

La cadena de restaurantes cuenta con 24 locales en el distrito de Lima y dos locales en Ayacucho.

- Leña 2: Huaycán, Av. José Carlos Mariátegui UCV 20 Lte.60.
- Leña 3: Huaycán, Av. Andrés avelino Cáceres Lte.101.
- Leña Santa Clara: Av. Las estrellas 210.
- Leña Puruchuco: Av. Prolongación Javier Prado Este 8800.
- Leña la Perla: Santa Rosa, Av. santa Rosa 511.
- Leña Callao: Av. Bocanegra Mz K Lte.8

- Leña los Olivos: Av. Angelica Gamarra 626.
- Leña Dominicos: Av. los Dominicos Mz A Lte.01.
- Leña Villa María del Triunfo: Av. Lima N°1251, José Gálvez
- Leña la Molina: Av. La Molina Mz 5 Lte. 10 Int 10 1er Etapa Musa.
- Leña América: Av. Esperanza.
- Leña El Agustino: Av. Cesar Vallejo 1693.
- Leña Chosica: Av. Lima 162.
- Leña Pachacamac: Jr. Convento 259.
- Leña Comas: Av. 22 de agosto 609
- Leña San Juan de Lurigancho: Av. Canto Grande 294
- Leña Canto Rey: Av Garagay Mz.F Lte.01 – Urb Canto Rey.
- Leña San Martín de Porres: Av. Lima 3701
- Leña San Carlos: Av.13 de enero
- Leña Santa Anita: Av. Gran Chimú 115
- Leña Pariachi; Carr. Central Lte 74 FND, san Juan Pariachi.
- Leña Ayacucho: Jr Lima.
- Leña Saenz Peña: Av.Sucre 595.

### **IMAGEN N°1 UBICACIÓN GEOGRAFICA DE LA OFICINA CENTRAL**



*Imagen N°1, muestra el mapa donde se encuentra la oficina central de Corporación Mendoza.*

Fuente: [https://www.google.com/maps/place/Corporaci%C3%B3n+Mendoza/@-](https://www.google.com/maps/place/Corporaci%C3%B3n+Mendoza/@-12.068728,76.9546417,16.25z/data=!4m6!3m5!1s0x9105c7345529c219:0xf70edffb5416d6a1!8m2!3d-12.069327!4d-76.9513036!16s%2Fg%2F11r9w3dvt9?hl=es&entry=ttu)

[-12.068728,76.9546417,16.25z/data=!4m6!3m5!1s0x9105c7345529c219:0xf70edffb5416d6a1!8m2!3d-12.069327!4d-](https://www.google.com/maps/place/Corporaci%C3%B3n+Mendoza/@-12.068728,76.9546417,16.25z/data=!4m6!3m5!1s0x9105c7345529c219:0xf70edffb5416d6a1!8m2!3d-12.069327!4d-76.9513036!16s%2Fg%2F11r9w3dvt9?hl=es&entry=ttu)

[-76.9513036!16s%2Fg%2F11r9w3dvt9?hl=es&entry=ttu](https://www.google.com/maps/place/Corporaci%C3%B3n+Mendoza/@-12.068728,76.9546417,16.25z/data=!4m6!3m5!1s0x9105c7345529c219:0xf70edffb5416d6a1!8m2!3d-12.069327!4d-76.9513036!16s%2Fg%2F11r9w3dvt9?hl=es&entry=ttu)

**IMAGEN N°2 UBICACIÓN GEOGRAFICA DE LOS LOCALES TINAJAS CHICKEN & GRILL.**



Imagen N°2, muestra el mapa donde se encuentra los locales de Tinajas Chicken & Grill.

Fuente: <https://www.google.com/maps/search/tinajas+chicken+%26+grill/@-12.0138874,-77.0555761,11z?entry=ttu>

**IMAGEN N°3 UBICACIÓN GEOGRAFICA DE LOS LOCALES LEÑA & CARBÓN**



Imagen N°3, muestra el mapa donde se encuentra los locales de Leña & Carbón.

Fuente: <https://www.google.com/maps/search/Le%C3%B1a+%26+Carb%C3%B3n/@-12.0117412,-77.0425086,11.75z?entry=ttu>

## CONTEXTO SOCIOECONÓMICO DE CORPORACIÓN MENDOZA S.A.C

El contexto socioeconómico de Corporación Mendoza comprende aspectos sociales, estructurales y económicos que influyen en su funcionamiento. La oficina administrativa y los locales de restaurantes cuentan con una infraestructura física estratégicamente diseñada para el tipo de trabajo que realizan en ellas. Los ambientes y servicios son de óptima calidad, contando además con tecnología innovadora que permite el desarrollo eficiente de las actividades. La empresa tiene a su cargo colaboradores administrativos y operativos, por lo cual trata de velar por su seguridad, bienestar e integridad, buscando fortalecer las habilidades y capacidades de los colaboradores mediante talleres y programas.

### 1.1.3 ACTIVIDAD GENERAL DE CORPORACION MENDOZA S.A.C

Corporación Mendoza tiene como actividad el rubro de Restaurantes y Servicios móvil de comida.

### 1.1.4 MISIÓN Y VISIÓN

De acuerdo con la página oficial de Corporación Mendoza (2023) La misión y visión serían lo siguiente:

#### MISIÓN

La misión de Corporación Mendoza es brindar experiencias inolvidables que permitan hacer sentir a nuestros clientes verdaderamente importantes.

#### VISION

Corporación Mendoza, se visualiza como la familia más exitosa del Perú en el ámbito gastronómico a través del servicio de nuestro equipo y la calidad de nuestra comida.

#### VALORES

- Perseverancia.
- Honestidad.
- Lealtad.
- Compromiso.
- Vocación de servicio.

### 1.1.5 ORGANIGRAMA GENERAL Y ORGANIGRAMA DEL TRABAJADOR SOCIAL.

La empresa Corporación Mendoza SAC, presenta una organización basada en el tipo funcional. El liderazgo de la empresa lo presiden el Gerente General que se encuentra a cargo del Sr. Epifanio Mendoza Guerrero y la Sub-Gerente General Claudia Mendoza.

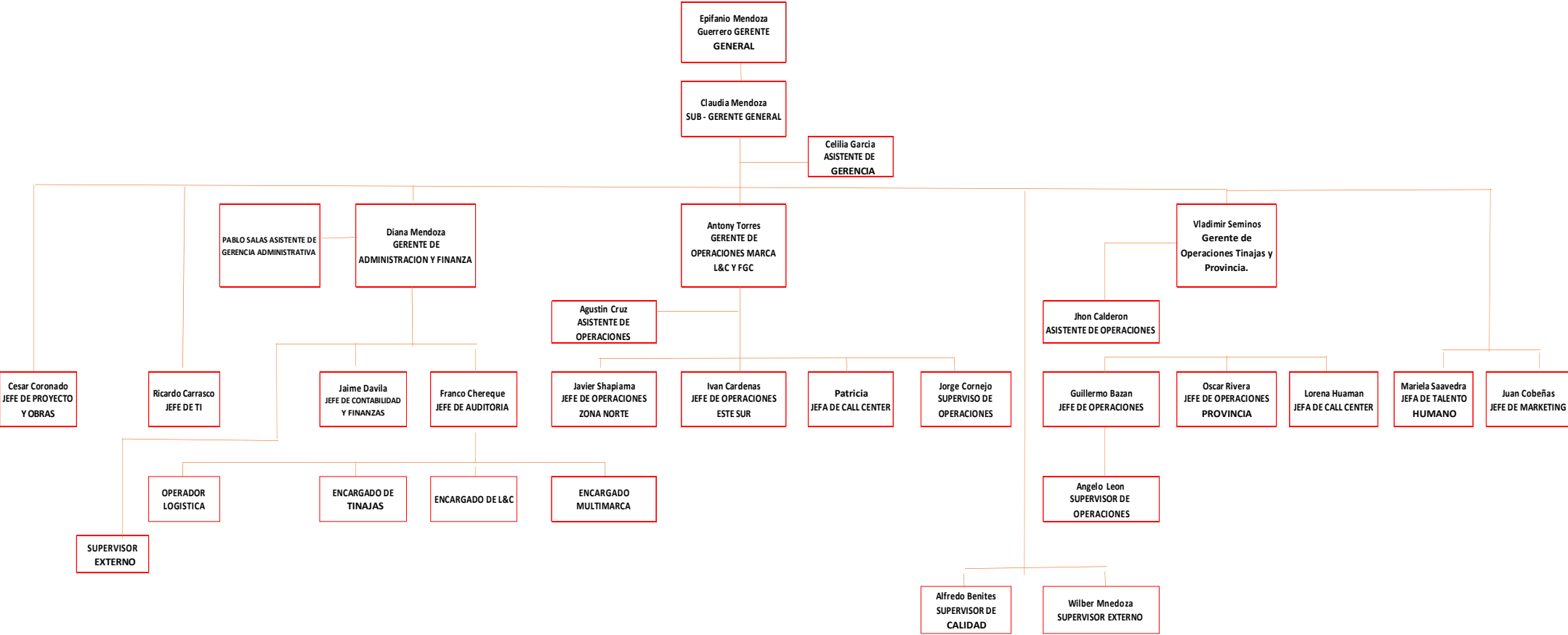
Cada departamento está conformado por jefaturas y gerencias que a su vez cuentan con asistentes que apoyan a administrar cada área. Como es el caso de la Gerencia de administración y finanzas, se encuentra conformada por los departamentos de auditoría, contabilidad y finanzas. El departamento de Operaciones se encuentra a cargo de dos Gerentes, ambos tienen el mismo objetivo que es administrar cada marca enfocados en la operatividad.

Las áreas que cuentan con jefatura son: Tecnología e informática, Auditoría, Talento Humano y Marketing.



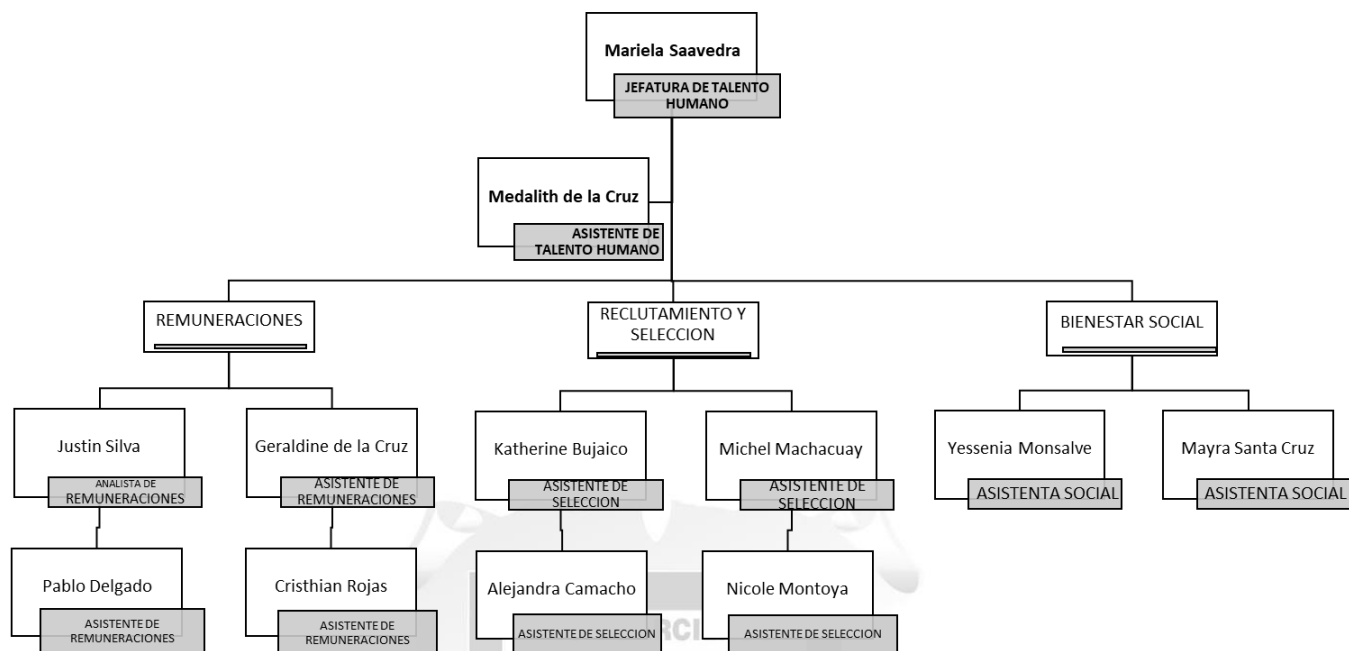


Figura N°4 Organigrama general de la empresa.



Nota: Elaborado bajo información recopilada por la empresa.

Figura N°5 Organigrama donde se ubica el área de Bienestar Social.



*Nota: Elaborado bajo información recopilada de la empresa.*

El área de Bienestar Social se encuentra encabezada por la jefatura de Talento Humano, quien asume el liderazgo para velar y respaldar los beneficios de los trabajadores

## **2 CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA:**

Corporación Mendoza, se identifica por brindar experiencias inolvidables no solo a los clientes externos, sino además a sus clientes internos quienes conforman todo el personal operativo que los respalda día a día. Actualmente el puesto de Asistente de Bienestar Social me permite cumplir con la ejecución del programas y proyectos que sean beneficiosos para la empresa y el colaborador.

### **2.1 Marco Teórico del Trabajo Social**

El marco teórico del trabajo social es diverso debido a que, en su evolución, han surgido varios autores que han influido con sus pensamientos, enfoques y teorías, permitiendo así el desarrollo de la profesión

#### **Historia del Trabajo Social**

Culminando el siglo XIX dentro del contexto de la revolución industrial, surge un alto incremento en el número de personas que presentaban múltiples necesidades y carencias. Ante ello, las instituciones que brindaban ayuda tuvieron que adaptarse a una nueva perspectiva en la que se empezaron a ejecutar capacitaciones y voluntariados con la finalidad de ofrecer servicios más organizados y sistematizados. El cambio permitió que el Trabajo Social pasara de planificar una asistencia caritativa a ahora desarrollarse de una manera estructurada y eficaz. Rossell y Rodríguez (2017)

Según Garces (2011). desde que se originó el trabajo social en el siglo XIX, la finalidad de la profesión ha sido combatir a la pobreza y sus consecuencias en la sociedad, es por ello por lo que la acción social y la búsqueda del bienestar social han estado relacionados.

García y de León (2019), refieren que el inicio del trabajo social surgió a consecuencia de los grandes cambios que presento la revolución industrial en la economía y la sociedad. El impacto que tuvo la industrialización origino en la población desigualdades y condiciones de vida precarias. Es entonces que aparecen los primeros trabajadores sociales quienes se encontraban centrados en el humanismo, valores éticos y solidaridad con la finalidad de interferir en los asuntos sociales de esa época.

De acuerdo con Sierra (2021), al culminar el periodo de 1960 e iniciar la década de 1970, el Trabajo Social se encontraba en una fase de reconceptualización que surgió a consecuencia de la preocupación por la dirección y dinámica profesional. La reconceptualización implicó grandes cambios en la teoría y la práctica; se desarrollaron

nuevas técnicas, modelos e instrumentos que permitían una intervención más sólida y efectiva.

### Concepto del Trabajo Social.

Evangelista (2015) sostuvo que el trabajo social es una filosofía de la acción y un arte científico que, mediante ejercicios colectivos e innovadores de organización y participación social, genera, promueve y realiza procesos de investigación. Además, menciona que para abordar los problemas y necesidades de la población es necesario utilizar el diagnóstico, la planificación, la gestión, el desarrollo, la evaluación, la sistematización y la comunicación de políticas, modelos, programas y proyectos sociales. Asimismo, Evangelista (2015) afirma que existen 13 principios básicos para la profesión, los cuales son: justicia, igualdad, libertad, participación, diversidad, pluriculturalidad, inclusión, horizontalidad y diálogo social, conciencia de clase, conciencia de género y conciencia de poder.

La Universidad Nacional del Centro del Perú (2018) sostiene que el trabajo social es una profesión y disciplina proveniente de las Ciencias Sociales. Su finalidad es promover el cambio y brindar soluciones a los problemas sociales (individuo, grupo y comunidad).

Baudino (2020) argumenta que el trabajo social, como profesión, se basa fundamentalmente en la práctica, ya que permite visualizar y comprender los problemas reales de la población vulnerable.

Por otra parte, la Federación Internacional de Trabajo Social - FITS (2020) señala que la profesión académica del trabajo social se fundamenta en la intervención práctica respaldada por teorías, lo que permite promover cambios en la sociedad. Se basa en los principios de justicia social, respeto a la diversidad, derechos humanos y libre opinión, facilitando la liberación del individuo. El trabajo social impulsa a los grupos a enfrentar la vida y mejorar el bienestar de las personas.

#### 2.1.1 Área de intervención del trabajo Social.

De acuerdo con Diez y Civera (2013), plantean que la intervención del trabajo social se enfoca en 4 áreas entre ellas:

- **Salud Laboral:** La trabajadora social se enfocará en prevenir y orientar a los trabajadores en temas relacionados con las adicciones, estrés, salud mental y física. Con la finalidad de desarrollar habilidades y destrezas que permitan dar soluciones a dichas problemáticas.

- **Relaciones Profesionales:** La intervención del trabajo social se enfocará en estudiar el clima laboral, prevenir, mediar, resolver conflictos e intervenir en casos de ausentismo laboral.
- **Contexto Personal y familiar:** La intervención del trabajador social se enfocará en cuidar, orientar, informar, brindar apoyo al trabajador y a su familia.
- **Proyección Social y Responsabilidad Social Empresarial:** Dentro de esta área, el profesional de trabajo social podrá diseñar, ejecutar programas o proyectos de voluntariado dirigidos hacia la responsabilidad social, conciliación familiar y laboral de los trabajadores.

### **Intervención en el área educativa**

Dentro del ámbito educativo, se evidencia la importancia del Trabajo Social debido al proceso mediador que este posee en torno a sus funciones dentro de un contexto social, como son las instituciones educativas Santos et al. (2023).

Según la investigación de Colin et al. (2018), las funciones del trabajador social dentro del ámbito educativo están dirigidas a establecer cuáles son las debilidades y fortalezas de las instituciones y, a partir de ello, desarrollar actividades que permitan disminuir o impulsarlas.

### **Intervención en el área clínica.**

Giménez (2022), manifiesta que el Trabajo Social Clínico analiza como única intervención el área psicosocial. En ella, busca fortalecer primero al ser humano que se encuentra vulnerado, para que, una vez recuperado bajo sus propias capacidades, pueda integrarse a la sociedad comprometido con el cambio social.

De acuerdo con el estudio de Tellaeché (2017), la intervención en el área clínica es la combinación de la práctica especializada del trabajo social y el proceso psicoterapéutico, lo que permite ayudar al cliente a resolver sus problemas psicosociales, permitiéndole desarrollar relaciones interpersonales más satisfactorias y expandir sus capacidades y recursos en su contexto socio-relacional.

### 2.1.2 Área de intervención del Trabajo Social Empresarial.

De acuerdo con Mesa (2015), la intervención del trabajo social tiene como objetivo promover el bienestar laboral, prevenir problemas de relaciones internas, brindar apoyo y asesoramiento al colaborador y a su familia hasta la última etapa productiva que es la jubilación. La intervención del trabajo social contribuye a la mejora del bienestar social de sus colaboradores y de la comunidad. El trabajo social interviene en el individuo, la familia y la comunidad, basándose en las siguientes áreas:

- Asesoramiento y apoyo emocional al empleado.
- Diseño e implementación de programas de bienestar.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Integración Social y cultural.
- Promoción de la responsabilidad social.
- Implementación de programas de voluntariado corporativo.
- Desarrollo del liderazgo

### 2.1.3 Función General del trabajo Social en empresas

Las funciones del trabajo social empresarial se encuentran orientadas a diseñar, mantener y mejorar las condiciones de la organización con la finalidad de poder mejorar el nivel de vida del colaborador y su familia. Los resultados permiten mejorar los niveles de satisfacción y productividad de la empresa. Crespo et al. (2013).

De acuerdo con Blanco (2019), las funciones del TSE tienen como objetivo que el colaborador se identifique con la empresa y la empresa cuente con un colaborador motivado que trabajará para cumplir los objetivos. Las funciones del TSE se dividen en tres etapas,

### 2.1.4 Funciones Específicas del trabajo social en Corporación Mendoza S.A.C.:

Según el contrato vigente de Corporación Mendoza, las funciones de los Trabajadores Sociales son las siguientes:

*EsSalud.*

- Gestionar trámites de EsSalud y entregar los documentos correspondientes para la recuperación de los subsidios, inscripciones, lactancia, entre otros.
- Realizar trámites de Seguro vida ley, EPS y SCTR de todos los trabajadores.
- Realizar el registro, seguimiento, control y validación de subsidios, descansos médicos, permisos y licencia debidamente validados por EsSalud para su presentación dentro del plazo de ley.
- Orientar en la inscripción de EsSalud y trámites de lactancia.

- Apoyar con la información y gestión de los trámites que deban ejecutar los trabajadores ante los diferentes centros de atención de EsSalud.
- Gestionar los exámenes médicos ocupacionales para los trabajadores.
- Elaborar políticas y procedimientos de Bienestar Social.
- Brindar asesoría al colaborador en temas de descanso médico.
- Realizar visitas a hospitales clínicas y domicilios para realizar la gestión respecto al internamiento y atención ambulatoria del personal.
- Informar al colaborador sobre los planes y beneficios de los programas de salud y orientar al colaborador sobre los diversos servicios que brindan las clínicas afiliadas y los centros de Es Salud.
- Asistir y orientar a los colaboradores y familiares en casos de fallecimiento, gestionando los trámites pertinentes ante las entidades de salud funeraria beneficencia y otros.

#### Clima Laboral.

- Planificación, presupuesto y ejecución de actividades necesarias para promover un clima laboral ideal.
- Ejecutar los programas y/o actividades de integración que contribuyan a la mejora del clima laboral.
- Administrar programas sociales y de bienestar dirigido a los colaboradores.
- Proponer el plan anual de Bienestar Social para la empresa con la finalidad de incentivar, canalizar, orientar aptitudes y destrezas que fortalezcan su formación integral, para contribuir con integración familiar y laboral en la empresa.
- Responsable de negociar con proveedores en el mercado para proporcionar beneficios a los empleados.
- Gestionar y brindar alternativas de solución a los casos sociales que presentan los trabajadores y oficiales.

#### Campañas

- Organizar programas de charla, campañas informativas, educativas y preventivas. Según los planes de salud de la empresa.
- Planificar y gestionar la comunicación interna para mantener informado a los colaboradores.

#### Indicadores y Capacitaciones

- Capacitar y ser la encargada de informar sobre la política de la empresa. (responsabilidad social e inducción.)
- Presentar mensualmente indicadores de gestión de bienestar social o atención directa a todas las necesidades de personales y laborales.

#### Otros

- Cumplir con la jornada establecida enfatizando la puntualidad.
- Asistir correctamente uniformada del centro de labores, según el comunicado vigente de vestimenta.
- Otras funciones que delegue su jefe inmediato.

## 2.2 Marco teórico

### 2.2.1 Bienestar Social.

Núñez (2021), afirma que el bienestar social ha sido estudiado por diversas disciplinas; sin embargo, uno de los conceptos que tiene un mayor alcance es que el bienestar social es un conjunto de factores que permiten el funcionamiento en la sociedad, posibilitando la satisfacción de las necesidades y mejorando los niveles de calidad de vida.

De acuerdo con lo señalado por la Encuesta de Bienestar Social de Chile (2021), la definición y evaluación del bienestar social están reguladas por políticas públicas que permiten guiar el cambio social. El bienestar forma parte del indicador del estado del individuo, permitiendo su desarrollo humano y mejorando su calidad de vida, posibilitando el goce de sus libertades y derechos en la sociedad.

### **Dimensiones del bienestar social**

Según Keyes (1998), citado por Della y Domingo (2017), el bienestar social es un conjunto de valores que permite el funcionamiento de la sociedad, basándose en la identificación del individuo y el sentido de pertenencia con su entorno. El bienestar social está formado por las siguientes dimensiones:

- Integración social: Basada en la calidad de las relaciones que mantenemos con nuestro entorno social.
- Aceptación social: Basada en el sentido de pertenencia dentro de un grupo, colectivo o comunidad.
- Contribución social: Acciones positivas que permiten transformar a la sociedad.
- Actualización social: Cambios constantes en la identidad que permiten alcanzar metas y objetivos para el futuro.
- Coherencia social: Capacidad que permite tomar decisiones y acciones dirigidas hacia el bienestar de la población.

### **Enfoques del bienestar laboral**

Moreno y Garrosa (2013), Sostiene que, para mejorar el desempeño del trabajador, los jefes deben buscar un método basado en la retroalimentación, una supervisión minuciosa y apoyo hacia el colaborador que permita calificar su trabajo. Para ello proponen los siguientes factores a tomar en cuenta:

- Factor de logro: Donde se observa las emociones que generan las metas logradas.
- Factor de reconocimiento: Son halagos recibidos por superiores al realizar un buen trabajo.
- Factor de trabajo: Factor donde se busca definir su trabajo que realizara.



- Factor de responsabilidad; Dentro de este factor se evalúa el compromiso hacia la labor realizada y hacia sus compañeros.
- Factore de Promoción: Se interpreta como la posibilidad de crecer en la compañía mediante el ascenso.

### 2.2.2 Clima Laboral.

Hualcas (2021), Plantea que el clima laboral es un conjunto de valores y creencias basados en la experiencia de cada trabajador. El resultado dependerá del gusto o percepción del trabajador administrativo y operativo. El clima laboral es un indicador importante dentro del desarrollo de la organización. Permite medir, comprender las necesidades y problemas del equipo de trabajo. Gan y Triginé (2012).

De acuerdo con Soto & Inga (2019), El clima laboral es un factor importante dentro de la psicología organización. Actualmente, existe una alta competencia dentro del mercado empresarial, esto ha contribuido que las organizaciones tomen conciencia de la importancia que es mantener un colaborador satisfecho mediante un clima laboral apropiado, favoreciendo una mejora a nivel personal y a nivel organizacional.

Un clima de laboral satisfactoria permite desarrollar los logros y el éxito de la gestión empresarial: la inteligencia emocional, la continuidad en los planes y programas, la confianza, el apoyo organizacional, la forma positiva de resolver diversas problemáticas, son cuestiones que facilitan el cumplimiento de estrategias y objetivos que impactan en el crecimiento humano y organizacional (Wen et al., 2019).

Duro (como se citó en López, 2010) Plantea que, al existir un clima laboral favorable, genera una satisfacción de trabajo, permitiendo que los colaboradores desarrollen mejor sus actividades y se comprometan de manera eficaz. Para el autor los siguientes efectos logran un mejor clima laboral:

- Identificarse con la institución
- Buena organización del grupo.
- Emplear técnicas y niveles de comunicación
- Información homogénea para todas las áreas
- Reconocimiento al cumplimiento de metas en la organización.
- Incrementar la producción
- Promover y favorecer la salud del personal.
- Brindar bienestar y expansión profesional.
- Trabajo en equipo y apoyo mutuo entre compañeros
- Buena administración de la empresa.

### **3 CAPITULO: III FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO**

#### **3.1 TEORIA Y LA PRACTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL**

El trabajo social como campo organizacional, permite intervenir en el área de bienestar, teniendo como propósito promover un entorno de trabajo saludable y productivo que favorezca el desarrollo del colaborador y de la organización.

El área de bienestar social en Corporación Mendoza SAC está dirigida a satisfacer las necesidades de los colaboradores y de la organización mediante el asesoramiento, la resolución de conflictos, la evaluación del clima laboral y la creación de programas sociales, así como programas de prevención y promoción de la salud organizacional.

Para Corporación Mendoza es importante mantener un clima laboral óptimo, porque permite mantener a los colaboradores satisfechos en sus jornadas laborales, mejorando la productividad y generando un ambiente armonioso frente a los comensales.

##### **3.1.1 Antecedentes Internacionales**

En México, Salinas (2015) Efectuó un estudio denominado “Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa Portuaria de Escuintla”. La investigación tuvo como objetivo determinar la existencia del bienestar laboral en empresa Portuaria de Escuintla. La metodología del estudio se centró en un diseño descriptivo, aplicando un cuestionario que contaba con factores del bienestar entre ellos; factor de logro, reconocimiento, trabajo, responsabilidad y promoción. El instrumento fue previamente validado por profesionales del trabajo social y posteriormente aplicado a 72 colaboradores que conformaban la muestra. Los resultados mostraron la existencia del bienestar laboral en la empresa Portuaria, concluyendo que los colaboradores dentro de la organización son reconocidos y responsables. La investigación plantea factores teóricos y prácticos que permiten el desarrollo de bienestar social dentro de una organización.

Colombia, Bautista et al. (2022), Realizaron una investigación que tuvo como objetivo poder diseñar un plan de bienestar laboral dentro de la empresa Estupasta S.A.S. La metodología fue de enfoque cuantitativa, de tipo proyectiva y de corte transversal, Se aplicaron 3 cuestionarios a 25 colaboradores de la empresa, permitiendo medir tres factores fundamentales del bienestar social empresarial, entre ellos: clima laboral, satisfacción laboral y riesgo psicosocial.

Los resultados indicaron que el clima laboral es deficiente al obtener los siguientes puntajes respecto a las siguientes variables: estilo de dirección 24,4%, integración 28.3%

y el medio físico con 32.3%. Además, la satisfacción laboral fue de 43.2%, demanda laboral 69.5%, relaciones sociales 65.2% y recompensa fue de 43.6%. De acuerdo con lo mencionado, se sugirieron estrategias que permitan promover el bienestar laboral. La conclusión más significativa es que el clima labor depende de las acciones de los funcionarios para satisfacer la necesitada de los colaboradores

La investigación nos permite establecer los factores que el profesional del trabajo social debe tener al desarrollar estrategias de bienestar social en una organización.

Castañeda et al. (2022) Analizaron las “Prácticas empresariales que favorecen el bienestar y la calidad de vida laboral, en los trabajadores administrativos de la empresa Arq Projet S.A.C”, ubicado en Cabal, Colombia. Su objetivo fue determinar estrategias que permitan beneficiar al bienestar y calidad de vida de los colaboradores administrativos. La metodología consistió en un estudio de enfoque mixto de diseño explorativo. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios que fueron aplicados a una muestra de 20 colaboradores administrativos de la empresa Arq Projet,

Los resultados determinaron que existe un nivel alto de satisfacción laboral en cuanto a los aspectos organizacionales. Así mismo, el clima laboral presenta un nivel bajo por parte del reconocimiento de su organización, limitando el crecimiento profesional. Se concluye que actualmente el bajo nivel de satisfacción se debe al no contar con un departamento enfocado al bienestar laboral,

La investigación nos permite generar estrategias que favorezcan la intervención profesional en el área de bienestar social.

Chile, Miranda et al. (2022) Plantearon el “Conocimientos y habilidades para el Trabajo Social ocupacional”. La investigación tuvo como objetivo desarrollar habilidades requeridas en el área de Trabajo Social ocupacional, el estudio se realizó mediante el enfoque cualitativo - exploratorio. La muestra consistió en 51 colaboradores, los cuales se dividió en 3 grupos conformados por: Trabajadores sociales con experiencia dentro del área, directivos de establecimientos públicos o privados y representantes sindicales de la empresa. La técnica utilizada para la recolección de datos fue las entrevistas semi - estructurales en grupos focales. Los instrumentos realizados fueron encuestas diseñadas previamente para la entrevista. Los resultados de las entrevistas realizadas indicaron, la necesidad de la habilidad de centrarse en lo social, la cual se encarga en la capacidad de poder relacionarse de manera directa entre el colaborador y el profesional. Por otro lado,

se señaló la importancia de los metodológicos, técnicas de intervención social, gestión de redes y el desarrollo comunitario.

Colombia, Gelvez y Villamizar (2021) Analizaron los aportes investigativos del trabajo social en el distrito de Bucaramanga, el objetivo era desarrollar responsabilidad social dentro de las empresas. El estudio tuvo un enfoque cualitativo, orientado en 3 fases: preparatoria, acceso al campo, analítica e informática. Los resultados mostraron que existe una gran parte de aportes sobre fortalecimiento de la ética y análisis de procedimiento ambiental que las empresas deberían tener para el desarrollo de la responsabilidad social, sin embargo, se halló poco material sobre la construcción de paz, el desarrollo sostenible y participación comunitaria ante riesgos de una mala praxis de alguna empresa. Se concluye entonces que las investigaciones se centran mayormente en las actividades administrativas que en la población comunitaria.

Colombia, Pilligua et al. (2019). Analizaron la importancia del desarrollo del clima laboral como un factor fundamental que permite el rendimiento productivo dentro de la empresa Hardepex Cía. Ltda. en Colombia, Su estudio fue de diseño descriptivo, aplicando técnicas cualitativas. Para la recolección de datos se emplearon cuestionarios los cuales fueron aplicados a la muestra conformada por 87 colaboradores de la organización. Se obtuvo como resultado un alto nivel de satisfacción laboral, a diferencia del clima laboral que presentó un nivel intermedio al tener un bajo rendimiento laboral.

México, Villalobos et al. (2020) Efectuaron el “Análisis estadístico de la relación entre clima y satisfacción laboral” realizado en Coahuila de Zaragoza. La metodología de la investigación tuvo un diseño descriptivo - correlacional, los instrumentos utilizados fueron las escalas CL- (SPS) Y SL (PSPC) los cuales se aplicaron a 22 colaboradores de la organización. Los resultados de la investigación hallaron que los colaboradores presentaban un bajo nivel de clima laboral y un nivel regular de satisfacción.

Chile, López Sánchez et al. (2021), El objetivo de su investigación fue establecer la influencia entre el clima laboral y la productividad dentro de la empresa Soluciones S.A.S. El estudio de su investigación tuvo un diseño descriptivo con enfoque cuantitativo, para la obtención de datos se utilizaron encuestas previamente validadas y aplicadas. La población y muestra fue de 56 colaboradores. Los resultados de la investigación mostraron un clima laboral saludable, sin embargo, presentó un nivel bajo en el factor de

línea de carrera. Se concluye entonces que el clima laboral dentro de la organización es positiva, sin embargo, se debe mejorar algunos factores que limitan la productividad.

Zenteno y Duran (2016) Analizaron los “Factores y prácticas de alto desempeño que afectan el clima laboral: un análisis de caso”. La investigación tuvo el objetivo de poder determinar conceptos y teorías implicadas de manera directa en el desempeño laboral. La metodología utilizada para el estudio fue de análisis factorial estadístico y regresión logística. La muestra consistió en 84 colaboradores a los cuales se aplicaron una encuesta estructurada en 77 preguntas que permitieran medir 17 factores.

Como resultados se obtuvo que el clima laboral influye principalmente en lo organizacional y en lo remunerativo. Al analizar los datos obtenidos se concluye que se debería reforzar los factores que influyen en la cultura y en el contexto de la organización.

La investigación permite analizar la importancia de los factores que influyen el clima laboral con la finalidad de generar un mejor desempeño de los colaboradores

Moreira (2018) De acuerdo con su investigación denominada “EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí Ecuador.” tuvo el objetivo de poder determinar cómo influye la variable de clima organizacional en la productividad de las I.E.S. Pública de la Provincia de Manabí.

El estudio aplicado fue de enfoque descriptivo- transversal y de carácter observacional. La metodología consistió en la aplicación de encuestas la cuales se desarrollaron a 370 colaboradores de la I.E.S publica de Manabí.

Los resultados mostraron que existe una correlación entre ambas variables, concluyendo además que el clima organización influye directamente en la productividad del área de talento humano de la IES públicas de la provincia de Manabí.

La investigación permite establecer la importancia de mejorar el ambiente físico, social y la estructura organización para obtener una mejora de la productividad.

### 3.1.2 Antecedentes Nacionales

Vidal (2015) Análisis “La Influencia de los programas de Bienestar Social en el Clima Laboral de los colaboradores de la Empresa Fitopan S.R.L, Trujillo”. Su objetivo era poder explicar la influencia de los programas de Bienestar Social en el clima laboral en los colaboradores de la empresa Fitopan. La metodología utilizada para esta investigación

fue el estudio no experimental con enfoque cuantitativo y cualitativo, la muestra para el desarrollo fue de 50 colaboradores a los cuales se les aplicó los instrumentos de guía de observación, guía de entrevista y cuestionario. Los resultados indican que, al existir dificultades en el programa de Bienestar Social ella influenciaría negativamente en el clima laboral, teniendo como consecuencia que los colaboradores presenten unos bajos niveles de integración y motivación en las funciones diarias

Aquije (2018) Realizó una investigación que tenía como objetivo determinar la relación del Clima organizacional y bienestar laboral en los colaboradores de la línea 100 del MIMP. En su estudio se implementó el método hipotético deductivo, de tipo no experimental, descriptiva correlacional, con corte transversal. La muestra utilizada fue de 100 operadores de la línea 100 del ministerio de la mujer, los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se realizó el uso del alfa de Cronbach obteniendo como producto el 0,849 y 0,972 de confiabilidad.

Los resultados de la investigación mostraron que existe una correlación directa entre ambas variables teniendo un valor de 0,275 siendo el nivel de significancia  $p < 0.25$ .

Muñoz y Quispe (2022) En su investigación propuso establecer la relación del bienestar social y del clima laboral en los colaboradores de la empresa Pandero S.A. EAFC. Para determinar dicho objetivo, realizó una investigación aplicada, centrada en el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental. La muestra utilizada para la investigación fue de 169 colaboradores del área administrativa de la empresa Pandero. Se aplicó como instrumento dos cuestionarios que tuvieron como producto un nivel alto de confiabilidad.

Los resultados arrojaron una correlación positiva muy alta, mediante el estadístico R de Pearson 0.911 de valor. Se concluyó que existe relación entre las variables dependiente de bienestar social e independiente de clima laboral.

García et al. (2022) Su investigación tuvo el objetivo de analizar el impacto de los programas de bienestar social y clima laboral en la intención de rotación de Osiptel y a partir de ello formular estrategias de mejora. Para su investigación realizaron un estudio de enfoque mixto, donde el enfoque cuantitativo aplicó un estudio correlacional y explicativo; del mismo modo el enfoque cualitativo, realizó la aplicación de entrevistas semiestructurales de acuerdo con cada caso. Como instrumento utilizaron encuestas que fueron adaptadas a la muestra de 201 colaboradores entre CAS y planillados, Los

resultados obtenidos fueron una relación inversa proporcional entre los programas desarrollados, además, se revela que los programas con mayor correlación son el rendimiento e integración. Las entrevistas desarrolladas describen mejor las percepciones y necesidades de los trabajadores.

Escobar (2018), conforme a su estudio basado en la intervención del trabajo social dentro de una compañía minera, tuvo como objetivo determinar cuáles eran las dinámicas diarias que realizan los profesionales de trabajo social dentro del rubro minero. Para obtener respuesta, acudió a una Investigación Básica, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. Como muestra tuvo a 06 profesionales expertas en el área de minas, a las que aplicó entrevistas no estructuradas para obtener información acerca de sus funciones diarias. Los resultados determinaron la importancia de la intervención de la trabajadora social para mejorar el desarrollo personal y social del trabajador, permitiendo contribuir y generar condiciones que permitan el desarrollo integral de los colaboradores elevando la satisfacción, compromiso y productividad para la empresa.

Luna y Salcedo (2019). Realizaron un estudio dentro de la empresa Cartones del Pacífico S.A.C., en Paramonga, donde buscaba determinar cómo surgía el bienestar laboral en los colaboradores de la empresa, para lograr sus objetivos realizó una investigación de tipo básica de nivel descriptivo, con diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. Para evaluar la variable de bienestar laboral se respaldó del cuestionario de Vigoya, (2002) y que fue adaptado por de Sheyly López Salinas en el año 2015. Para la muestra se necesitó a 74 obreros de ambos sexos y con la edad de 18 años que laboraban en la empresa Cartones del Pacífico S.A.C. Los resultados de la investigación evidenciaron que los factores del bienestar entre logro, reconocimiento, trabajo, responsabilidad y promoción no sobrepasaban el 90 %, concluyendo que existe una predominancia a nivel medio de bienestar social con un 86.5 %.

Ojeda (2020) Refiere en su estudio poder determinar la relación entre la variable clima laboral y la variable productividad de los trabajadores de una agencia de banco en Chiclayo. Para ello tuvo que realizar una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental- transversal y de diseño descriptivo-correlacional, utilizando como muestra a 44 trabajadores de la organización. Para el desarrollo de su investigación acudió a cuestionarios que contaban con escala tipo Likert y con 56 preguntas. La evaluación se realizó con la correlación de Pearson, obteniendo como resultado una correlación positiva

media del 0.593, por lo tanto, se observa que, si el clima laboral aumentaba, también aumentaría la productividad. Por lo tanto, se concluye que el Clima Laboral en Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado ha percibido en mayoría como bueno con un 59.1% y la productividad con un 52.3% también como bueno.

Chafloque (2023) Propuso en su investigación determinar la relación entre las variables de Clima Laboral y el desempeño de los colaboradores de una empresa de seguridad. Para el desarrollo de la investigación aplicaron el estudio de tipo aplicada, no experimental transversal y diseño descriptivo correlacional. La muestra del estudio fueron 70 colaboradores en el cual se aplicaron como instrumentos encuestas y cuestionarios respectivamente validados antes. Como resultado se obtuvo que existe un nivel alto de relación entre ambas variables, obteniendo como resultado un coeficiente de 1,000 y una significativa de 0.0000. Por lo tanto, se concluye que un buen clima laboral es indispensable para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa.

Maquera (2019) Planteo como objetivo determinar la influencia entre el clima laboral y el compromiso organización percibidos por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A. La investigación fue de tipo básico, el diseño aplicado es no experimental de corte transversal y el nivel de investigación fue explicativo causal. La población y muestra fue de 36 colaboradores, técnica e instrumentos aplicados fueron encuesta y cuestionarios. Los resultados indicaron que existe una influencia significativa por ambas variables, aprobando su hipótesis alterna presentada y concluyendo que un adecuado clima laboral, permite una mejora en el compromiso de los colaboradores hacia la organización.

Rodríguez y Sánchez (2019) Propusieron en su investigación poder determinar la relación entre las variables Clima Organizacional y la Motivación Laboral dentro de la Empresa Soluciones Ambientales Seguras S.A.C., La investigación fue de enfoque cuantitativo, enfoque correlacional y diseño no experimental de corte transversal, La Muestra fue de 25 colaboradores a los cuales se les aplico cuestionarios como instrumentos para la obtención de datos. El producto obtenido entre ambas variables fue un valor de Rho de Spearman = 0,488 determinando que existe una relación significativa entre ellas. Se concluye que existe un nivel alto de relación entre las variables de clima organizacional y motivación laboral dentro de la empresa Soluciones ambientales S.A.C.



### 3.1.3 Método de intervención profesional:

#### **Método Básico**

De acuerdo con lo que refiere Ander Egg (1995), el método básico es un procedimiento de carácter científico y técnico el cual permite al profesional del trabajo social abordar diversas problemáticas, obteniendo resultados eficaces. En la actualidad, continúa siendo el método más usado por los profesionales de trabajo social, sus fases permiten relacionarse entre sí permitiendo una aplicación coherente y necesaria en la intervención.

#### ***La Investigación***

Permite analizar el campo de intervención profesional mediante la recolección de datos, los cuales contribuyen con la obtención de información de los hechos y del cliente. Según Ander Egg, la fase de la investigación es el centro principal de una intervención, nos permite situarnos en los hechos reales y resolverlos tal cual son.

#### ***Diagnóstico***

El diagnóstico permite identificar las necesidades de la problemática a trabajar, permitiendo establecer alternativas de solución, a partir de los objetivos previamente establecidos. Ander Egg enfatiza que el diagnóstico permite interpretar lo previamente investigado y, a partir de ahí, analizar y comprender las necesidades y los factores que lo causa.

#### ***Planificación***

La planificación permite determinar las causas de la intervención y, a partir de ello, generar acciones que permitan alcanzar los objetivos. En esta fase, se deberá elegir los métodos y técnicas de acuerdo con las necesidades requeridas, además de diseñar estrategias y actividades.

#### ***Ejecución***

La fase de la ejecución nos permite movilizar lo previamente planificado, incluyendo actividades y estrategias, con el objetivo de obtener los resultados necesarios para dar respuesta al problema. Además, nos permite fortalecer los recursos internos y externos del cliente.

## ***Evaluación***

La evaluación nos permite analizar y comprobar el progreso de los objetivos establecidos. Asimismo, se podrá observar el impacto de la intervención anteriormente ejecutada. La evaluación se divide en tipos: Evaluación ex-ante, evaluación durante y evaluación ex-post.

### 3.1.4 Aplicación del Método Básico en Corporación Mendoza.

#### **Investigación**

A inicios del segundo trimestre del año 2023, el área de bienestar social realizó una recopilación de datos acerca de los colaboradores administrativos y operativos. Actualmente contamos con el registro de las edades, nacionalidad, asignación familiar y descansos médicos. Mediante la data recolectas, se pudo observar que:

- Existe un gran porcentaje de colaboradores con carga familiar, siendo la mayor parte personal operario de salón. El registro también nos permite obtener la información sobre padres y madres para futuras actividades.
- Los descansos médicos más comunes que presentan los colaboradores son por enfermedades comunes como bronquitis, infecciones y chequeos odontológicos.
- Los subsidios que más prevalecen son los de maternidad, con un mayor porcentaje en el grupo de leña y carbón.
- Se llevó a cabo un registro de accidentabilidad en los últimos meses.

#### **Diagnostico**

De acuerdo con los análisis obtenidos en la investigación, se evidencia que cada colaborador presenta necesidades particulares en diversos ámbitos, que incluyen aspectos laborales, económicos, sociales y de salud.

#### **Planificación**

Se procede a llevar a cabo el plan anual con el fin de alcanzar los objetivos preestablecidos. Entre las actividades programadas se incluyen capacitaciones, charlas semanales, eventos de integración, campañas de promoción y prevención de la salud, inducciones, entre otras.

<b>PLAN ANUAL DE BIENESTAR SOCIAL CORPORACION MENDOZA 2023</b>	
ANTECEDENTES	El plan de bienestar social se enfocará en atraer y retener a nuestros colaboradores, diseñando pautas que mejoren la productividad, generen un ambiente saludable y permitan promover el cuidado de la salud.
MISIÓN	Corporación Mendoza se encuentra comprometida con generar un ambiente saludable en todos los aspectos, permitiendo que nuestros colaboradores puedan crecer tanto profesional como personalmente
VISIÓN	Aspiramos a llegar a ser una de las empresas líderes en la creación de un lugar de trabajo que permita que cada colaborador se sienta valorado.
FUNDAMENTACIÓN	El plan de bienestar permite ser una guía estructurada que podrá reducir el ausentismo laboral, disminuir costos, generar un enfoque preventivo, contribuir a la cultura organizacional y cumplir con normativas para un buen funcionamiento.
OBJETIVOS 2023	Ejecutar programas y políticas que permitan el crecimiento del personal en el ámbito laboral y personal. Fomentar un estilo de vida saludable en los colaboradores. Implementar talleres que permitan reducir el estrés y mejorar la salud de los colaboradores. Reducir el alto índice de rotación de personal. Implementar evaluaciones para definir la efectividad de cada proceso.
LINEAS DE ACCIÓN	Realizar pausas activas trimestrales. Realizar programas de prevención y promoción de la salud. Diseñar programas de reconocimiento. Ejecutar evaluaciones de clima laboral. Realizar actividades de integración. Realizar inducciones al personal nuevo.
RECURSOS	Para la ejecución de nuestros objetivos necesitamos: Un espacio amplio en donde poder ejecutar los talleres y programas, Folletos, hoja de registros, Contratación de especialistas, materiales de escritorios, etc.
EVALUACIÓN	Realizar un monitoreo detallado de las actividades que se vayan a ejecutar, analizar los indicadores de cada actividad, crear encuestas de clima y satisfacción laboral

### **Ejecución**

La ejecución de las actividades programadas se llevó a cabo de la siguiente manera:

#### **✓ *Taller de Integración***

Se coordinó con cada área la ejecución de un taller destinado a fortalecer el trabajo en equipo. La actividad se desarrolló en cuatro secciones, con una duración de 40 minutos cada una, durante el mes de mayo.

#### **✓ *Capacitaciones de Desarrollo de Habilidades***

En coordinación con el equipo de operaciones, se llevaron a cabo capacitaciones dirigidas a los líderes de la corporación, con el objetivo de mejorar sus habilidades en inteligencia emocional y fomentar un ambiente de confianza. Estas capacitaciones se realizaron trimestralmente, con una duración de 40 minutos cada una.

#### ✓ *Actividades de Recreación*

- **Cumpleaños Mensuales:** Mensualmente se llevaron a cabo celebraciones de cumpleaños que consistían en reunir a todos los miembros de las diferentes áreas para compartir durante 30 minutos.
- **Festividades Cívicas:** Se ejecutaron actividades planificadas dentro del cronograma anual, entre las cuales se incluyeron las festividades del Día de la Amistad, Día de la Madre, Día de la Mujer, Día del Trabajo, Día del Padre, Fiestas Patrias y Halloween. Cada actividad se llevó a cabo en un breve encuentro con intercambio de presentes, con una duración aproximada de 40 minutos.

#### ✓ *Campañas*

Se llevó a cabo una campaña de sensibilización sobre las pausas activas en el trabajo. Se invitó a instructores del IPD y Smart Fit para realizar gimnasia laboral en cada una de las áreas de oficina. Esta aplicación se llevó a cabo durante los meses de julio, agosto y septiembre.

- **Campaña de nutrición:** La campaña de nutrición se llevó a cabo en el mes de noviembre, permitiendo la evaluación del índice muscular, masa corporal y peso, así como la recepción de orientación especializada para cada caso. La participación se extendió a toda el área de oficina y se logró detectar a personal con sobrepeso y problemas de glucosa.
- **Campaña Oftalmológica:** Se invitó a una clínica externa para realizar la toma de medidas a todos los colaboradores y, al mismo tiempo, facilitar la renovación de lentes mediante descuentos corporativos.

#### ✓ *Entrevistas*

Se atendió a cada colaborador que presentaba problemas de ausencia laboral, inconvenientes en el trabajo, solicitudes de préstamos y problemas familiares.

#### ✓ *Programa de Reconocimiento:*

- **Colaborador del Mes:** Se llevaron a cabo evaluaciones que permitieron premiar a un colaborador de manera trimestral, generando un ambiente de reconocimiento por el buen trabajo.

- Aniversario del Colaborador: Mensualmente se premió a los colaboradores que cumplían un año más laborando con nosotros.

## **Evaluación**

La evaluación del plan se realizará mediante un monitoreo detallado de las actividades que se vayan a ejecutar, analizar los indicadores de cada actividad, crear encuestas de clima y satisfacción por cada actividad realizada

- **Taller de integración:** Se entregan cuestionarios para obtener los comentarios y sugerencias de cada participante. Así mismo, los conductores del taller evaluaremos la interacción del grupo.
- **Capacitaciones de desarrollo de habilidades:** Se realiza una evaluación previa y posterior del desarrollo de la capacitación, además se procede a crear indicadores que midan el desempeño de las actividades realizadas y se realizará un seguimiento de ello.
- **Charlas:** Se entrega un registro para ver la cantidad de participantes en cada sesión, se realiza entrevista a cada colaborador o grupo de participantes para evaluar cada experiencia y percepciones.
- **Actividades de recreación:** Se procede a evaluar mediante encuesta de satisfacción en cada actividad, así también se evaluará el impacto en el clima laboral y se realizará un seguimiento a largo plazo.
- **Campañas:** Se realizó una previa encuesta para evaluar el hábito alimenticio de los colaboradores, con que regularidad asisten al nutricionista y oftalmólogo. Se entregó un registro de asistencia y se realizó una encuesta de satisfacción.

### 3.1.5 Modelos de intervención:

Actualmente, existe diversos modelos de intervención que actúan de acuerdo con la necesidad del individuo, grupo o comunidad. Cada modelo se desarrolla mediante sus propias teorías y principios.

Los modelos más comunes que se utiliza en la intervención del profesional de trabajo social son las siguientes:

#### ***Modelo basado en tareas***

El modelo de tareas brinda una estructura guiada la cual permite realizar los trabajos con mayor productividad a un corto plazo. Sin embargo, la flexibilidad y la capacidad son de acuerdo con la adaptabilidad de cada paciente. Es por ello, que el modelo de tarea varía según las características específicas de cada persona.

### ***Modelo de Crisis***

El modelo de crisis se encuentra dirigida al ser humano y a su entorno. El estado de crisis se genera por eventos inesperados en los que el profesional deberá realizar un método de acción rápida para estabilizar las emociones. Implica todo un proceso que tiene la finalidad de ayudar a enfrentar la crisis y pueda en un futuro enfrentar otros desafíos.

### ***Modelo Ecológico***

De acuerdo con Cordero (2019) Existe diversos factores del entorno que influye directamente en el bienestar de la persona. El modelo Ecológico permite al profesional del trabajo social comprender y poder abordar cada problemática tomando en cuenta cada nivel de entorno. Los resultados permitirán que el individuo o comunidad pueda generar sus propios recursos y redes de apoyo.

### ***Modelos Sistémicos***

El modelo sistémico consiste en la intervención de la persona, sus relaciones y conexiones con su entorno. El objetivo es identificar los patrones que estén generando el problema, analizando la interacción personal, dinámica familiar o grupal. Con la finalidad de brindar soluciones que promuevan cambios positivos dentro del sistema.

### ***Modelo de riesgo***

Dentro del presente modelo, el profesional de trabajo social podrá evaluar y gestionar situaciones que podrían afectar la seguridad de la persona y su entorno. El objetivo es poder intervenir de manera temprana y poder prevenir dichas situaciones que afecten al bienestar.

#### **3.1.6 Nivel de intervención del: caso, grupo, comunidad**

Rosa Martínez (2023), nos refiere que la profesión del trabajo social promueve el cambio social, el desarrollo de habilidades y capacidades que permiten resolver problemas que afectan al bienestar de las personas. Para obtener un resultado eficaz es necesario dividir los niveles de intervención ya que cada sector tiene una necesidad distinta a la otra.

#### **Nivel de Caso**

El nivel de caso nos permite trabajar diversos aspectos de la vida del individuo y su familia. La intervención se puede dar a través de evaluaciones socioeconómicas,

intervenciones terapéuticas y servicios comunitarios que permitan lograr un cambio positivo en su bienestar.

### **Nivel de Grupo**

El presente nivel, propone estrategias enfocadas a la intervención de grupo y comunidad. El objetivo es prevenir y resolver conflictos, a través del fortalecimiento de habilidades y capacidades del grupo.

### **Nivel de Comunidad**

La intervención a nivel comunidad, se encuentra enfocada en la prevención y solución de problemas, que afectan a las personas y comunidades. Permite crear programas y políticas dirigidos a la necesidad de la población.

#### 3.1.7 Técnicas e instrumentos:

##### **Técnicas del Trabajo Social**

De acuerdo con Ávila (2017) Las técnicas son un conjunto de procedimiento que relacionado con los instrumentos permiten obtener un análisis integral y de enfoque holístico. Entre las técnicas más usadas en la intervención del trabajo social son:

**La observación:** Dentro de esta técnica podemos obtener conocimiento a través de observar minuciosamente el comportamiento o característica de alguna persona o contexto.

**Visita Domiciliaria:** Se ejecuta la visita domiciliaría con el fin de obtener información, detectar cuales son las necesidades reales y validar la situación del usuario.

##### **Instrumentos del Trabajo Social**

Ávila (2017), infiere que los instrumentos son vías que permiten una mejor intervención en todo el ámbito. Dentro los instrumentos más aplicados en la intervención profesional son:

**Diario de campo:** Es un instrumento que tiene el objetivo de poder sistematizar las experiencias realizadas. Siempre va acompañado de técnicas que permitan el análisis y comprensión de cada fenómeno social.

**Ficha Social:** Es un documento donde el cual permite al profesional poder registrar datos importantes de la población a intervenir.

**Informe Social:** Es un instrumento en el cual se resume la intervención realizada por el profesional de trabajo social. La información se brinda de manera detallada y organizada. Permitiendo determinar las acciones que se tomaran según la necesidad.

**Ecomapa:** El ecomapa permite analizar mediante una representación gráfica las relaciones entre los familiares o personales. El ecomapa se complementa del familiograma siendo aplicado en cada atención.

### 3.1.8 Programas desarrollados en el ejercicio profesional

- NOMBRE DEL PROGRAMA

Generando Bienestar Laboral en la familia Corporación Mendoza.

- JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

Como parte de la intervención profesional buscamos generar espacios de bienestar tanto laboral como social. El programa de bienestar permitirá crear un ambiente saludable, generando satisfacción en los colaboradores. Un colaborador satisfecho será más productivo y comprometido, teniendo como resultados que el ausentismo y la rotación de personal se reduzcan de manera significativa. El programa busca generar un impacto a largo plazo permitiendo la sostenibilidad de la organización.

- OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Generar un bienestar Laboral positivo dentro de la organización.

#### OBJETIVO GENERAL - OBJETIVO ESPECIFICO

- Promover un ambiente laboral saludable
- Reducir el ausentismo laboral.
- Disminuir enfermedades relacionadas al ámbito laboral.
- Fortalecer el compromiso de los colaboradores.

- POBLACIÓN / SECTOR AL QUE SE ATENDIÓ

El personal beneficiario del programa fueros los colaboradores de Corporación Mendoza: Gerencia, Talento Humano, Contabilidad y Finanzas, Operaciones, Marketing, Proyectos, Auditoria, Call center, Administradores y colaboradores de Restaurantes.



- **TIEMPO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA**

El programa se realizó durante ocho meses, iniciando en mayo y finalizando en diciembre del 2023.

- **MÉTODO DE INTERVENCIÓN:**

Se aplico el método básico, con el objetivo de obtener una acción rápida mediante la aplicación de sus procedimientos.

- **MODELOS DE LA INTERVENCIÓN:**

El modelo para utilizar es el de tareas, debido a que permite intervenir a través de las funciones específicas de la profesión.

- **NIVEL DE INTERVENCIÓN**

Se aplica el método de comunidad, porque permite generar actividades y programas de forma general a toda la organización.

- **RECURSOS**

Dentro de los recursos utilizados podemos detallar lo siguiente:

**Recurso Humano:** Equipo especializado en distintas áreas para el desarrollo de la capacitación o campaña.

**Recurso Tecnológico:** Proyector, laptop, impresora y equipo de sonido.

Materiales; Encuestas, hojas, lapiceros, flyer, plumones, cintas, globos y materiales de escritorio en general.

- **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL 2023	
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Día del Trabajo	Se procedió a realizar un Flyer de saludo y la entrega de presentes a todos los colaboradores.
Día de la Madre	Se procedió a realizar un Flyer de saludo y la entrega de presentes a todos los colaboradores.
Día del Padre	Se procedió a realizar un Flyer de saludo y la entrega de presentes a todos los colaboradores.
Fiestas Patrias	Se procedió a realizar un Flyer de saludo, se realizó entrega de presente y una gimnasia con música criolla.
Día del Contador	Se procedió a realizar un Flyer de saludo en el grupo de comunicados.

Día de la Salud Mental	Se procedió a realizar un Flyer de saludo en el grupo de comunicados.
Día de Halloween	Se organizó un concurso y un compartir.
Día Mundial de la Diabetes	Se procedió a realizar un Flyer de saludo en el grupo de comunicados.
Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.	Se procedió a realizar un Flyer de saludo en el grupo de comunicados.
Aniversario de Colaboradores	Se realiza la entrega de un presente a todo colaborador que cumpla un año en la empresa.
Gimnasia Laboral	Se invita a instructores del IPD para que los colaboradores puedan realizar Gimnasia laboral.
Medición de Clima Laboral	Se realiza encuesta de clima laboral trimestral mente en todas las áreas y tiendas.
Campaña Nutricional y Oftalmológica	Se invita a instituciones clínicas a poder realizar campañas de salud y que puedan ofrecer sus productos.



• CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MENSUALES														
OBJETIVO	SUB ACTIVIDADES	CUMPLIMIENTO	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	CUMPLIMIENTO	
Fomentar el buen clima laboral y espacios de integración y confraternidad entre los colaboradores	DIA DEL TRABAJO - 1RO DE MAYO	Programado (P)			P								100%	
		Ejecutado (E)			E									
	DIA DE LA MADRE - 8 DE MAYO	Programado (P)			P								100%	
		Ejecutado (E)			E									
	DÍA DEL PADRE - 19 DE JUNIO	Programado (P)				P							100%	
		Ejecutado (E)				E								
	FIESTAS PATRIAS - 28 Y 29 DE JULIO	Programado (P)					P						100%	
		Ejecutado (E)					E							
	DÍA DEL CONTADOR	Programado (P)							P				100%	
		Ejecutado (E)							E					
	DÍA MUNDIAL DE LA SALUD MENTAL	Programado (P)									P		100%	
		Ejecutado (E)									E			
	DÍA MUNDIAL DE LA LUCHA CONTRA EL CANCER DE MAMA	Programado (P)									P		100%	
		Ejecutado (E)									E			
	INTEGRACION DE HALLOWEN	Programado (P)									P		100%	
		Ejecutado (E)									E			
	DÍA MUNDIAL DE LA DIABETES	Programado (P)										P	100%	
		Ejecutado (E)									E			
DÍA INTERNACIONAL DE LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	Programado (P)										P	100%		
	Ejecutado (E)									E				
FIESTAS NAVIDEÑAS - 24 DICIEMBRE	Programado (P)											P	0%	
	Ejecutado (E)													
CUMPLIMIENTO GENERAL												91%		

#### 4 CAPITULO IV

##### 4.1 Logros obtenidos:

Se logro una intervención basada en la metodología propia de la profesión, obteniendo un impacto positivo dentro del clima labora y del bienestar de cada colaborador.

##### Conclusiones:

1. Corporación Mendoza, una empresa dedicada al rubro de restaurantes a nivel nacional. Su objetivo es brindar experiencia inolvidable a sus clientes internos como externos.
2. La intervención del trabajo social permite ejecutar actividades basadas en teorías y prácticas previamente estudiadas y fundamentadas. La intervención profesional

posibilita asesorar, implementar y diseñar programas orientados a un bienestar laboral.

3. Para la obtención de resultados eficaces es importante el desarrollo y cumplimiento de la metodología de investigación basadas en el diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.
4. La intervención del trabajador social es importante dentro del departamento de bienestar social, debido a que permite gestionar, administrar actividades que permitan un cambio significativo dentro del clima laboral de la organización.
5. El programa de bienestar laboral contribuye a generar un impacto positivo dentro de la persona, grupo y familia. El seguimiento y las evaluaciones al finalizar cada actividad permiten analizar la efectividad con la que se realizó.

#### **4.3. Recomendaciones:**

- Desarrollar un programa más personalizado, de acuerdo con las necesidades observadas en los cuestionarios que se entregaron.
- Fomentar la integración a través de las políticas y práctica diaria
- Implementar incentivos en cada actividad desarrollada para obtener colaboradores motivados al participar.
- Realizar una retroalimentación a los colaboradores, con la finalidad de mejorar las estrategias de bienestar implementadas.
- Se recomienda que el trabajador social tome en cuenta que cada empresa vive realidades distintas, se debe preparar una metodología de estudio antes de implementar un programa de bienestar, tomando en cuenta siempre los recursos con los que se cuenta y las políticas de la empresa.

## 5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander-Egg, E., & Aguilar, M. J. (1995). *Técnicas de investigación social* (Vol. 24). Buenos Aires: Lumen.
- Alexandra, K., Tavera, G., Darío, O., & Valencia, V. (s/f). *Aportes investigativos de Trabajo Social al concepto e implementación de la Responsabilidad Social en las empresas*. Edu.co. Recuperado el 3 de diciembre de 2023, de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2021/181277.pdf>
- Alexandra, K., Tavera, G., Darío, O., & Valencia, V. (s/f). APORTES INVESTIGATIVOS DE TRABAJO SOCIAL A LA RSE Aportes investigativos de Trabajo Social al concepto e implementación de la Responsabilidad Social en las empresas. Edu.co. Recuperado el 3 de diciembre de 2023, de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2021/181277.pdf>
- Aquije Loayza, M. L. (2018). *Clima organizacional y bienestar laboral de los profesionales de línea 100 del Ministerio de la Mujer*. Lima - 2018. Edu.pe. Recuperado el 3 de diciembre de 2023, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35536/Aquije\\_LML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35536/Aquije_LML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baudino, S. (2020). Mirar y aportar a las prácticas académicas desde otra perspectiva: la referencia institucional. *ConCienciaSocial*, 3(Especial 2), 21–36. <https://doaj.org/article/345bb8d5a8cf493ca949aea0cc3e5abe>
- Bautista Pedraza, N., Cala Sepúlveda, L. J., & Santacruz Padilla, O. S. (2020). Diseño de un programa de bienestar laboral en la empresa “Estupasta SAS Socorro”. <http://hdl.handle.net/20.500.12749/12416>
- Castañeda Benitez, H. J., Duque, C. P., Gonzalez Saldarriaga, J. D., & Muñoz Florez, A. D. (2019). Prácticas empresariales que favorecen el bienestar y la calidad de vida laboral, en los trabajadores administrativos de la empresa Arq Projet SAS del municipio de Santa Rosa de Cabal-Risaralda. <http://hdl.handle.net/10823/1561>
- Chafloque, G. E. B. (2023). Relación entre el clima laboral y desempeño en los colaboradores de una empresa de seguridad. *SCIÉENDO*, 26(4), 381-385.

Colin, C, Iturrieta Olivares S., y Marchant Araya, P. (2018). Temporalidades de la construcción disciplinar: las narrativas nostálgicas del trabajo social en Chile. *Revista de Estudios Sociales* 65: 73-84. <https://doi.org/10.7440/res65.2018.07>

*Corporación Mendoza | Consorcio de Restaurantes*. (2023). Corporacionmendoza.co m. <https://www.corporacionmendoza.com/nuestro-equipo>

Crespo Ordóñez, L. (2013). Funciones del profesional en trabajo social en los procesos de gestión humana, para el cumplimiento de los requisitos laborales del mercado laboral actual en una empresa del sector de servicios y tres empresas del campo de alimentos. Universidad del Valle. <https://hdl.handle.net/10893/16337>

*Definición Global del Trabajo Social*. (s/f). Ifsw.org. Recuperado el 3 de diciembre de 2023, de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>

Della, M. y Domingo, P. (2017). El bienestar social asociado a los valores humanos en usuario de transporte público de la zona sur del gran Buenos Aires. *Revista Transporte y Territorio* /18 (2018).

Diez, E. R., & Civera, N. C. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, (52), 338-356.

EBS . (2021). Marco teórico de la Encuesta de Bienestar Social. Observatorio Social de Chile. [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/bienestar-social/EBS\\_2021\\_Marco\\_teorico.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/bienestar-social/EBS_2021_Marco_teorico.pdf)

Escobar, M, & Ida, S. (s/f). *Intervención del trabajador social en el área de bienestar laboral de la Compañía Minera Volcan-2018*. Edu.pe. Recuperado el 3 de diciembre de 2023, de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4796/Escobar%20Matamoros.pdf?sequence=1>

Evangelista E. (2015). Actualidades y Desafíos del Trabajo Social en México. *Revista de Trabajo Social del Instituto Educativo Stephen Hawking de Chilpancingo*. Guerrero, México

- Gan, F., Triginé, J. (2012). "Clima laboral". Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México, D.F: Mc Graw Hill.
- Garcés, C. (2011). Historia Cronológica de Trabajo Social en los Estados Unidos. *Extraído de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/meri/md-00016.pdf>*.
- García Guevara, X. L., Rodríguez Gutiérrez, M. I., Whittembury Isla, B. M., & Zaplana Luna Victoria, M. L. (2022). El impacto de los programas de bienestar social y clima laboral en la intención de rotación de Osiptel (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones) y formulación de estrategias de mejora. <https://hdl.handle.net/11354/3603>
- García, T. F., & de León Romero, L. P. (2021). Nociones básicas de Trabajo Social (2. Comercial Grupo ANAYA, SA.
- Hualcas Aguirre, M. (2021). Relación entre clima y satisfacción laborales en una empresa de hidrocarburos. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 17(4), 91-103. Recuperado a partir de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4068>
- Juan Pablo Sierra-Tapiro. (2021). ¿Qué Trabajo Social crítico? Una aproximación a debates contemporáneos sobre las perspectivas históricas para pensar la profesión en NuestrAmérica. *Revista Eleuthera*, 23(1), 157–179. <https://doi.org/10.17151/elev.2021.23.1.9>
- Keyes, C. (1998) *Social well-being*. *Social Psychology Quarterly*, 61, 121-140.
- López Sánchez, N. M., & Castiblanco Melo, K. A. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: Caso Unión Soluciones SAS. *Revista chilena de economía y sociedad*, 15(1).
- Lucas Pilligua., & Flor Ureta, (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 15(28).
- Luna Tello, M. C., & Salcedo Carhuachinchay, Y. B. (2022). Bienestar laboral en los obreros de la empresa cartones del pacifico SAC. Paramonga–2019. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/7412>

- Maquera Urure, P. D. R. (2019). El clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la planta lechera Tacna SA, 2018. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/997>
- Martín Blanco, S. (2019). Responsabilidad Social Corporativa y Trabajo Social empresarial. <http://hdl.handle.net/11531/32299>
- Mesa Medina, F. (2015). El trabajo social de empresa: otro ámbito de trabajo. *Búsqueda*, 2(1), 1-15
- Miranda, M. B. (2022). Concepciones metodológicas en la enseñanza de la Unidad de Aprendizaje de Trabajo Social en la Comunidad en la Universidad Autónoma del Estado de México. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 13(24), 375-391.
- Moreira Moreira, L. M. (2018). El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador.
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales : conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19.
- Muñoz Pretel, S. L., & Quispe Lujan, M. E. (2022). Bienestar social y clima laboral en los colaboradores del área administrativa de la Empresa Pandero SA EAFIC, Lima 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11591>
- Núñez, B. I. V. (2021). Bienestar social, Satisfacción de la vida y Características personales de violencia. *Vertientes Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 23(1-2), 22-30.
- Ojeda, A. (2020). Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, agencia Chiclayo Cercado. *Uss.edu.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7654>
- Rodríguez Manrique, Y. G., & Sánchez Moreno, F. D. C. (2020). Clima organizacional y la motivación laboral en la empresa Soluciones Ambientales Seguras SAC Independencia, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55471>



- Rosales, S. (2023, July 5). *Tinajas, Leña & Carbón: Corporación Mendoza contaría con 50 pollerías este año*. Gestión; Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/tinajas-leña-y-carbon-corporacion-mendoza-contaria-con-50-pollerias-este-ano-noticia/>
- Rosiles Villalobos, A., Lugo Ramírez, L. A., Clara Zafra, M. Á., & Ramírez Dolores, C. A. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima y satisfacción laborales: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. *Aposta*, (86). <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/num86completo.pdf#page=86>
- Rossel Poch, T. y Rodríguez Molinte, P. (2017). La entrevista en el Trabajo Social. Madrid: HERDER. *Trabajo Social Global - Global Social Work: Revista de Investigaciones En Intervención Social*, 8(14), 240–244. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6486597.pdf>
- Salinas, S. L. (2015). Bienestar Laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla.
- Santos, V. P., Pinela, T. C. N., Romero, E. D. C. C., & Paucar, O. A. M. (2023). Acción del Trabajador Social en el ámbito educativo. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(27), 315-329.
- Silvia Giménez Rodríguez. (2022). El trabajo social clínico como enfoque preferente. *Miscelánea Comillas*, 80(156), 151–171. <https://doi.org/10.14422/mis.v80.i156.y2022.009>
- Soto, C., & Inga, A. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *Investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117. <http://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080440.95-117>
- Tellaache, A. I. (2017). *Prácticas del Trabajo Social Clínico*. Nau Llibre <https://doi.org/978-84-16926-13-8>
- Vidal Pozo, R. M. (2015). Influencia de los programas de bienestar social en el clima laboral de los colaboradores de la empresa fitopan srl, año 2014. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3176>
- Wen, J., Huang, S., Pingping, H. (2019). “Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model”. *International Journal of Hospitality Management*, I (81), pp. 120-130.

Zenteno-Hidalgo, Á.C., Durán Silva, C.A.D. (2016) [Article@Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: Análisis de un caso] *Innovar*, 26 (59), pp. 119-136. Cited 5 times. Recuperado de [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84979797854&doi=10.15446% 2finnovar.v26n59.54367&origin=inward &t xGid=92d73cd39 39fafd105114182a9aa 7580](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84979797854&doi=10.15446%20innovar.v26n59.54367&origin=inward&t%20xGid=92d73cd3939fafd105114182a9aa7580)





Figura N°6: Foto de la actividad del día del padre en restaurante.



Figura N°7: Foto de la actividad del día del padre en oficina.



Figura N°8: Foto grupal de la actividad del día de fiesta patricia.



Figura N°9: Foto de la gimnasia con música criolla por fiesta patrias.



Figura N°10: Foto de la actividad realizada en Halloween.



Figura N°11: Foto de una de las actividades realizadas del taller de integración.