



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Intervención de la trabajadora social en el área de bienestar social para fortalecer el ambiente laboral del área administrativa, y mejorar la comunicación en la empresa PVC

Gerfor Perú 2022

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTOR

Bachiller Durand Iberico Reyna Milagros

ASESOR

Dra.: Delgado Castillo Gisella
(<https://orcid.org/0000-0002-4763-6204>)

Lima - Perú
2022

Intervención de la trabajadora social en el área de bienestar social para fortalecer el ambiente laboral del área administrativa, y mejorar la comunicación en la empresa PVC Gerfor Perú 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega 3%
Trabajo del estudiante

2 es.wix.com 2%
Fuente de Internet

3 idoc.pub 2%
Fuente de Internet

4 www.celats.org 1%
Fuente de Internet

5 repositorio.ucv.edu.pe 1%
Fuente de Internet

6 es.scribd.com 1%
Fuente de Internet

7 es.slideshare.net 1%
Fuente de Internet

www.coursehero.com

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por haberme brindado a una familia encantadora, quienes han apostado en mí siempre, enseñándome buenos valores, principios y sobre todo metas. Ahora que me encuentro un escalón más arriba de mi carrera profesional, a todos los que me acompañaron para alcanzar el logro de mis objetivos, les dedico este trabajo.

Reyna Milagros Durand Iberico



AGRADECIMIENTOS

A mis padres, quienes son el soporte fundamental que tengo, por todos sus consejos y llamados de atención que sirvieron para mejorar a lo largo de mi etapa profesional. De igual manera a mis profesores y a la primera empresa que me dio la oportunidad de desempeñarme en el rubro organizacional. Todos los aportes, conocimientos, fueron claves para conseguir el logro de mis objetivos. Siempre estaré en deuda y agradecida con todos Uds.

Reyna Milagros Durand Iberico



RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

Haciendo énfasis en el título “ Intervención de la trabajadora social en el área de bienestar social para fortalecer el ambiente laboral del área administrativa, y mejorar la comunicación en la empresa PVC Gerfor Perú 2022”, tiene como objetivo lograr la integración interpersonal en el ambiente de trabajo, con la intervención de la trabajador social a través de programas y actividades que impacten de manera positiva en la empresa velando por las necesidades de los colaboradores.

De tal modo se observa que el seguimiento y presencia de la trabajadora social es fundamental en la participación colectiva en un ambiente de trabajo donde se refleja una comunicación horizontal y se toma en cuenta las opiniones de todos.

La empresa PVC Gerfor Perú, apuesta por el talento y calidad en sus servicios bajo una cultura retadora e innovadora, donde el principal foco de atención son su gente buena, buena gente.

Palabras clave: Ambiente laboral, comunicación laboral, trabajo social, colaborador e intervención.

ABSTRACT AND KEYWORDS

Emphasizing the title "Intervention of the social worker in the area of social welfare to strengthen the work environment of the administrative area and improve communication in the company PVC Gerfor Peru 2022", it aims to achieve interpersonal integration in the work environment. work, with the intervention of the social worker through programs and activities that have a positive impact on the company, ensuring the needs of employees.

In this way, it is observed that the follow-up and presence of the social worker is essential in collective participation in a work environment where horizontal communication is reflected, and everyone's opinions are taken into account.

The PVC company Gerfor Peru is committed to talent and quality in its services under a challenging and innovative culture, where the main focus of attention is its good people, good people.

Keywords: Work environment, work communication, social work, collaborator and intervention.

INDICE

CAPÍTULO: ASPECTOS GENERALES.....	11
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	11
1.2 HISTORIA.....	12
1.3 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	14
1.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	17
1.5 ACTIVIDAD GENERAL.....	18
1.6 MISIÓN Y VISIÓN	18
1.6.1 Misión.....	18
1.6.2. Visión.....	19
1.7 POLÍTICA	19
1.8. PILARES CORPORATIVOS.....	20
1.9. ORGANIGRAMA GENERAL.....	21
1.9.1. ORGANIGRAMA UBICACIÓN DE TRABAJO SOCIAL	19
CAPITULO: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA.....	20
2.1. TRABAJO SOCIAL.....	20
2.2. MARCO LEGAL DEL TRABAJO SOCIAL.....	21
2.3. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA: TRABAJO SOCIAL EN EMPRESA	23
2.4. PROPOSITO DEL PUESTO.....	25

2.4.1. FUNCIONES GENERALES DEL TRABAJADOR SOCIAL	25
2.4.2. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL TRABAJO SOCIAL	27
CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO	30
3.1. DIAGNOSTICO SOCIAL.....	30
3.2. MARCOS CONCEPTUALES.....	32
3.2 TEORÍA Y LA PRACTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL	34
3.2.1. Antecedentes Internacionales.....	34
3.2.2 Antecedentes Nacionales	40
3.3. MODELOS DE ACTUACIÓN PROFESIONAL: TAREA, CRISIS, SISTEMÁTICO, ECOLOGICO, RIESGOS, PSICOSOCIAL.....	43
3.4. ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS.....	52
3.4.1. TECNICAS DE TRABAJO SOCIAL: Según la autora del trabajo “Técnicas e instrumentos del trabajo social”, María Paredes, de la Universidad técnica de Ambato refiere 52	
3.4.2. INSTRUMENTOS	53
3.4.3. NIVEL DE INTERVENCION: CASO, GRUPO O COMUNIDAD	54
3.4.4. METODO BASICO: (ESTUDIO O INVESTIGACION, DIAGNOSTICO, PROGRAMACION, EJECUCION Y EVALUACION).....	60
3.5. PROGRAMAS DESARROLLADOS.....	62
3.5.1. NOMBRE DEL PROGRAMA	62
3.5.2 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA	62
3.5.3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA	62

3.6. SECTOR AL QUE SE ATENDIO.....	63
3.7. TIEMPO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA.....	63
3.8. NIVEL DE LA INTERVENCION: TRABAJO DE GRUPO.....	63
3.9. MODELOS DE LA INTERVENCION: MODELO DE INTERVENCIÓN CENTARDO EN TAREAS	63
3.10. RECURSOS	63
3.11. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	64
3.12. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	65
3.12.1 Evidencia de programa desarrollado	66
CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES	68
4.1. CONCLUSIONES	69
4.2. RECOMENDACIONES	70
4.3 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
Bibliografía.....	71
4.5. Anexos.....	77

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Logo de empresa	11
Figura 2 Ubicacion de la empresa.....	17
Figura 3 Ubicación geográfica	18
Figura 4 Organigrama de PVC Gerfor.....	21
Figura 5 Organigrama de ubicación de trabajo social.....	19
Figura 6 Áreas administrativas	30
Figura 7 Productividad de áreas administrativas	31
Figura 8 Programa desarrollado.....	64
Figura 9 Cronograma de programa.....	65
Figura 10 Foto de los participantes.....	66
Figura 11 Premiación de los participantes	66
Figura 12 Compartir de los participantes	66
Figura 13 Area administrativa	67
Figura 14 Presente administrativo	67
Figura 15 Compartir administrativo 2.....	67

INTRODUCCIÓN

La trabajadora social en la empresa PVC Gerfor Perú SAC, ejecuta su intervención mediante diferentes competencias y aptitudes que se reflejan en las funciones designadas en el área de Bienestar Social. El presente trabajo, pretender brindar referencia de las vivencias realizadas y percibidas en la empresa, a nivel grupo del área administrativa que es mi foco de intervención.

El trabajo de suficiencia profesional que se realizó se divide en 4 capítulos:

I, da a conocer la historia de la empresa PVC Gerfor Perú, que tiene más de 50 años de trayectoria a nivel Sudamérica y Centroamérica. El negocio de la compañía enfocada a la fabricación de tubos y accesorios de PVC que son distribuidas en los distintos departamentos en Perú.

Además, se menciona la ubicación geográfica de las oficinas en Perú, sus valores, misión, visión, pilares corporativos.

II, se muestra la representación de la actividad profesional desarrollada, las funciones que tiene la trabajadora social en la intervención profesional que aplica en la empresa PVC Gerfor Perú

III, se detalla y da a conocer el tema elegido donde se identifica el diagnóstico social, se da a conocer las tesis a nivel nacional e internacional y se menciona el fundamento teórico con definiciones de las variables establecidas.

Se hace énfasis en la práctica del desempeño profesional y las acciones metodológicas que se utilizaron en base a las técnicas, modelos y al nivel de intervención que se adecuó para poder desarrollar el programa elegido. La propuesta planteada se realizó adaptando el modelo de Viscarret, con el propósito de brindar enseñanza para la resolución de los problemas.

IV, se menciona las aportaciones más importantes, bibliografías y la autorización de la empresa para el recojo de información.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

(GERFOR, 2022) GERFOR es una empresa multinacional 100% colombiana muy conocida por más de cincuenta años en el sector producción y en la comercialización de tubos y accesorios, tejas de material PVC, con presencia en América Latina. Su mercancilla, lo vende en América a varios destinos brindando excelencia en la calidad del buen uso del agua, bajo el compromiso de lo social, crecimiento y buenas ganancias en los sitios de los países donde la marca se ha hecho presente.

Las plantas de Producción se encuentran en 3 países: En el país cafetero, en el país de eterna primavera y en nuestro querido Perú. Los centros de Distribución se ubican en El Salvador y Honduras. La calidad, el compromiso ha generado la confianza entre los usuarios, siendo así clave el éxito de GERFOR.

A nuestro país “Perú”, se posiciono aproximadamente hace de 12 años, con la actividad comercial de fabricación de productos de plásticos, tuberías y accesorios de PVC.



Figura 1 Logo de empresa

1.2 HISTORIA

Gerfor es la segunda empresa más reconocida en el rubro de los tubos de PVC en el país de Colombia y actualmente se posiciona en las mismas condiciones con grandes multinacionales extranjeras.

Según la publicación de (Microsoft, 2013) Gerfor fue producto de constancia diaria y arduo esfuerzo dirigido por el Sr. German Forero.

En 1967, teniendo bachillerato con la mayoría de edad y con unos pesos en su billetera, que fueron prestados hizo realidad uno de sus sueños, fundar una de las empresas más grandes y de buen prestigio del país cafetero. La que genera ingresos más de 130 mil millones de pesos al anuales y teniendo aproximadamente a 850 colaboradores en sus operaciones de Perú, Colombia y en los centros de distribución en los países de El Salvador y Honduras.

Don German dio inicio a su negocio vendiendo productos en su país de origen. Posteriormente decidió emprender en la industria del plástico(caucho). Para luego terminar dedicándose a la grifería en aluminio. En 1977 descubrió el gran potencial de los productos fabricados de material de plástico, por ello visiono y decidió que la grifería se fabricaría de ese material y así se hizo de nombre GERFOR

(GERFOR, 2022), La empresa Gerfor empezó a adquirir reconocimientos en su emprendimiento de moldes y sus máquinas donde se realizaban las griferías de PVC, sin embargo adicionalmente se visionaron a la fabricación de accesorios como codos, tes y todas las variedades de accesorios para tuberías Con el rotundo éxito, después de más de cinco años, pudieron expandir su mercadería y dieron a conocer en el mercado una línea de tubosistemas.

En el año 1991 lanzaron una marca “Inalgrifos”, donde se empezó a comercializar y expandir los productos de grifería de plástica(de caucho) y metálica para el hogar. Después de un par de años incorporaron al mercado una línea de cubiertas plásticas transparentes en PVC y siguieron

surgiendo más alternativas en tuberías aligeradas como polipropileno de alta densidad y la fabricación de geosistemas.

A la medida que se expandía los productos de GERFOR, aumentaba la producción, por ello en el año 1995 inauguraron una planta en el país de Guatemala y posterior a un año, se apertura una nueva planta en el país de origen. Por los años 2000 se vendían los insumos en centro América y así fue que en los siguientes 6 años se siguió abriendo paso las plantas de producción en Barranquilla, Cota y así fue como llegaron las operaciones a Perú.

El merecido crecimiento del negocio y de las producciones de las plantas, demandaba más infraestructura. Por ello German Forero , debido al gran augurio, y éxito en los diversos países, una forma de asociarse y organizar su información, manteniendo contacto directo y rápido, hizo que la compañía contrate los servicios de Microsoft.

A la edad de 69 años Don German se convirtió en el futuro, manteniendo los conocimientos necesarios para seguir dirigiendo la empresa con juicio y disciplina; que le da ganancias alrededor de 220 mil millones de pesos.

Por el año 1967 comenzó el éxito de una empresa que se dedica a la venta de material de grifería y válvulas. Producto de ello en 1978 apostaron en el rubro industrial con material de plástico(caucho). En 1985 fue un importante año para la compañía, porque ampliaron la cartera de clientes y ventas, produciendo rápidamente la nueva línea de tubosistemas en PVC. El material de Inalgrifos, que cuenta con la grifería plástica y metálica para el uso doméstico dio origen en los años 90 y posteriormente incursionaron en el rubro de las tejas.

En 1993 mandaron al mercado un nuevo producto de material que cubría y se traslucía al PVC, con este gran emprendimiento se hizo presencia en Centroamérica. Años después en 1998 Gerfor inicia operaciones en el país de Guatemala, en el 2004 en Honduras y el Salvador

haciendo excelente presencia en Centroamérica. Con el gran avance que tuvo GERFOR en el año 2007 en Colombia se consolidó como pionero en el mercado del agua.

En las instalaciones en Perú, Gerfor, actualmente cuenta con 85 colaboradores operativos y 40 colaboradores administrativos, incluyendo personal comercial. Brindando a los clientes productos de buena calidad, cumpliendo los ISOS 9001; 14001 y 45001.

1.3 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

La empresa PVC Gerfor Perú S.A.C, presenta los principales productos a continuación:

Tubo desagüe

Se utilizan para guiar el curso del agua, resalta porque son suaves, de fácil maniobra y utilización Son para instalaciones domiciliarias de desagüe (Sanitaria). Cuentan con las siguientes medidas: 1 ½"; 2"; 3"; 4"; y de 6".



Tubo alcantarillado

Se utilizan para sistemas de alcantarillado y drenaje. Esta no perjudica la agresividad de los suelos ni la entrada de raíces y las sustancias propias de un drenaje de

alcantarillado sanitario no la atacan. Cuentan las medidas: 110 milímetro, 160 milímetro, 200 milímetro, 250 milímetro, 315 milímetro, 355 milímetro, y 400 milímetro,



Tubos eléctricos

Se utilizan para instalaciones de canalizaciones eléctricas. Son resistentes, rígidos. Pueden estar en ambientes húmedos y gracias a sus propiedades, no se corroen y son muy ligeros. Cuentan con las siguientes medidas: 5/8"; 1/2"; 3/4"; 1"; 1 1/4"; 1 1/2"; 2"; 3"; 4"; 6" y de 8".



1964

Accesorios de PVC:

Se utilizan para dar dirección o curso a las tuberías. Cuentan con los siguientes tipos: codos; yees; tees; adaptadores; uniones; curvas; cajas eléctricas.



1.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

- Empresa: PVC Gerfor Perú S..A.C
- Ruc: 20524501521
- Tipo de Empresa: La empresa es una sociedad anónima cerrada.
- Condición: Su tipo de condición es Activo.
- Sector: Industrial
- Actividad Comercial: Se dedica a la fabricación de Productos de Plásticos.
- Población: Operativos y Administrativos
- Zonas de trabajo: Lima Metropolitana -Lurín- Oficina de principal.
- Dirección: Se encuentra en la Calle 5, Manzana C, Lote 8 . Urbanización Las Praderas de Lurín



Figura 2 Ubicacion de la empresa

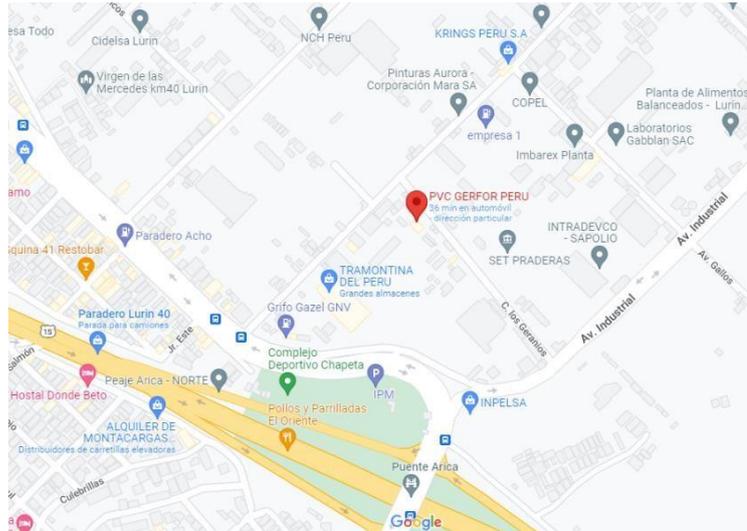


Figura 3 Ubicación geográfica

1.5 ACTIVIDAD GENERAL

La empresa PVC Gerfor Perú S.A.C se dedica a la fabricación de tuberías y accesorios de PVC, a partir de la resina policloruro de vinilo.

Cuenta con una amplia cartera de clientes a nivel nacional. Sus productos son utilizados en instalaciones domiciliarias, edificaciones, minerías, sistemas de regadillo y obras sanitarias de desagüe y alcantarillado; invirtiendo en el crecimiento y desarrollo del país.

1.6 MISIÓN Y VISIÓN

1.6.1 Misión

PVC Gerfor Perú S.A.C, se dedica a la fabricación y comercialización de tubos de plásticos, accesorios de PVC, que nos muestran la excelencia en la calidad y procesador de sus productos, con precios que están por encima de los demás, justos y accesibles. Brinda una notoria cercanía con el medio que los rodea, identificándose y eliminando los impactos producto de las actividades desarrolladas. El talento humano dentro del ambiente laboral, en óptimas condiciones. Brindando seguridad, en las solicitudes de nuestros clientes, optando por brindar el bienestar laboral.

1.6.2. Visión

PVC GERFOR PERÚ S.A.C. se consolidará en el año 2025 como una de las principales empresas en crecimiento en cuanto a su producción y ventas a nivel nacional, llevando consigo su materia prima; tubos, conexiones, techos plásticos; y en la venta de productos para construcción de fácil alcance, fijándose por su infraestructura garantizando la seguridad y cuidado del medio ambiente en conjunto con salud ocupacional de todos los miembros y partes interesadas. Todo lo anterior sustentado en un Sistema de Gestión Integrado bajo las normas ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001 garantizando, el cumplimiento de estos mismos fundamentos normativos legales, reglamentarios y demás disposiciones de la compañía al respecto.

1.7 POLÍTICA

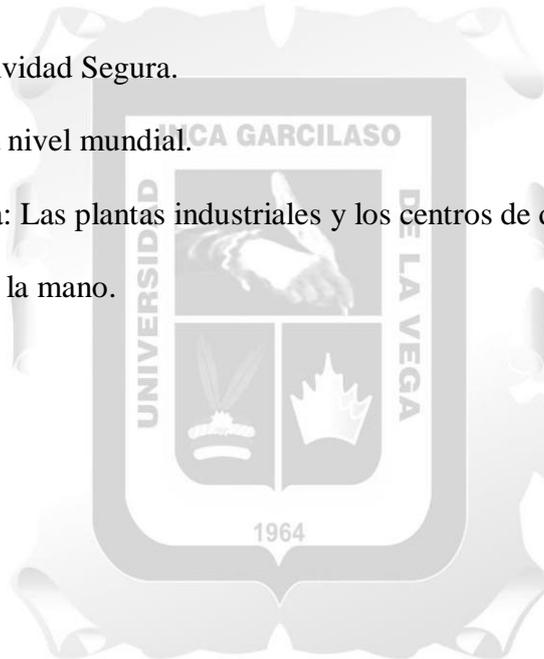
PVC GERFOR PERÚ S.A.C. tiene como objetivo establecer, fijar y actualizarse de manera constante en su Sistema de Gestión Integrado bajo las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, adoptando como filosofía organizacional la Calidad y la captura de la satisfacción para los clientes en base al cumplimiento de los compromisos adquiridos con todas las partes interesadas, así como mantener una cultura de bienestar y cuidar el estado de salud como estilo de vida en el trabajo, velando por la sostenibilidad del negocio, la gestión adecuada de los medios y la perseverancia del Medio Ambiente.

De igual manera y mediante los controles operacionales periódicos, auditorías internas continuas aplicadas a los procesos y a la colaboración activa de las áreas laborales, PVC GERFOR PERÚ S.A.C. se compromete a cumplir los requisitos legales y las políticas locales y corporativas vigentes, para así eliminar y controlar peligros, como el mitigar los riesgos inherentes a la operación, garantizando las mejores condiciones de trabajo de todo el Talento Humano.

1.8. PILARES CORPORATIVOS

(GERFOR, 2022) , nos muestra los siguientes:

- Modelo de Despacho: Líder estratégico y Evaluación de competencias.
- Material: Experiencia percibida.
- Cartera: Atender de manera oportuna las solicitudes de los clientes con el fin de cumplir sus expectativas.
- Servicio: Productividad Segura.
- Marca: Ser líder a nivel mundial.
- Calidad Operativa: Las plantas industriales y los centros de distribución siempre deben estar y trabajar de la mano.



1.9.1. ORGANIGRAMA UBICACIÓN DE TRABAJO SOCIAL

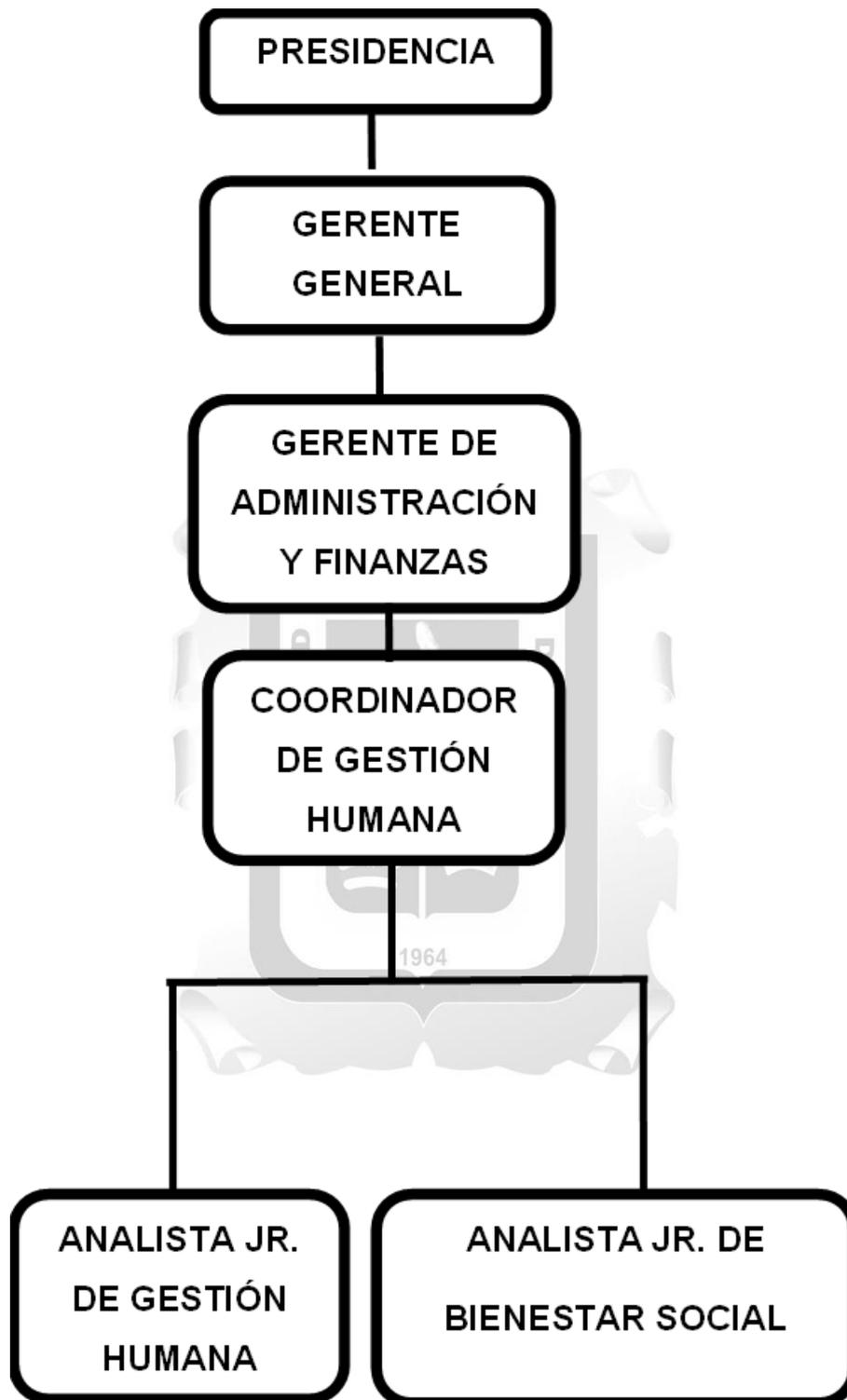


Figura 5 Organigrama de ubicación de trabajo social

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

La participación e intervención de la trabajadora Social se realiza desde el área de bienestar social que depende del área de Administración y Finanzas. Esta intervención involucra a su staff de colaboradores, administrativos, operativos y comerciales.

PVC Gerfor Perú contribuye de manera positiva al cambio social. La Trabajadora Social, debido a ello, es el soporte principal en la gestión de empoderar a los usuarios, ayudándoles a mejorar su calidad de vida garantizando el bienestar de los colaboradores a través de las actividades que se realizan dentro del plan anual de bienestar social.

2.1. TRABAJO SOCIAL

De acuerdo con el concepto de Trabajo Social, citada por la Asamblea de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales en la ciudad de Montreal, Canadá, en el mes de Julio del año 2000. En referencia a lo mencionado, se identifica que el Trabajo Social es una profesión para las personas que tienen vocación de servicio e iniciativas de ayuda al prójimo. Velando por guiar su entorno en base a su calidad de vida, a través de las diversidad interacciones y las dificultades que se tenga a nivel familiar y/o particular. Esta profesión se ilustra en observar a los usuarios que padecen y luchan contra alguna enfermedad o que tengan una problemática social en base a carencias.

No obstante, la FITS, ilustra que el trabajo social es una profesión que tiene origen en la realización de la práctica, enfatizando el cambio, promoción social, impartiendo los derechos de las personas, y orientándolos para que sean líderes.

En relación a lo mencionado, el trabajo social defiende y aplica las diversas definiciones de las ciencias sociales, de salud, medio ambiente, donde las personas deben construir lazos de fortalecimiento en los desafíos de su vida.

Se entiende que el trabajo social, ayuda a los usuarios para que se fortalezcan sus capacidades y puedan a través de ellos generar aprendizaje que les permitirá desarrollarse completamente.

2.2. MARCO LEGAL DEL TRABAJO SOCIAL

En nuestro país, la actividad y el ejercicio de la carrera de trabajo social en el rubro privado tiene la siguiente normativa:

La R.S. Nro. 337 del 13 de junio de 1965:

- Artículo 1. Cualquier empresa privada que cuente con más de trescientos empleados, tiene la obligación de buscar y hacer firmar contrato a un trabajador social, garantizando durante su estadía en la empresa el soporte a los colaboradores en sus áreas respectivas.
- Artículo 2: las empresas con menor número de empleados, pero superior a 100, pueden encomendar el mencionado servicio permanente a personas que hayan terminado sus estudios en el servicio social y que estén obligadas a aceptar un mandato por un periodo de doce meses, que se rigen desde la realización del acuerdo.

Ley que modifica la Ley 30112, del ejercicio profesional del Trabajo Social: Artículo 6.

Derechos:

El Trabajador social tiene derecho a:

- Desempeñar su trabajo en un ambiente que corresponda a su integridad física, psíquica y personal, y con los recursos humanos y materiales necesarios.
- Recibir un salario acorde con la legislación laboral aplicable y las calificaciones profesionales y académicas.
- Gozar de estudios de posgrado, maestría, especialización o becas para estudios nacionales y extranjeros facilitados por la ley.

- Apoyar las leyes que refuerzan la normativa.

(Egg) En la práctica, el término se emplea con tres alcances diferentes:

- Designar una profesión u organización profesional (trabajadores sociales) para realizar determinadas actividades.

- Hace mención por ejemplo a definiciones y metodologías que son extraídas de conocimientos de autores para realizar la intervención, y seguimiento oportuno

- Para hacer referencia a los tipos de actividad que implican una intervención con una problemática actual. Este punto lo mencionan en el país de Francia y España

En tal sentido las definiciones dan como resultado una ideología que refiere que la intervención que el agente de cambio realiza es por voluntad propia, por iniciativa, sin esperar nada a cambio. Por otro lado estamos de acuerdo que la participación del usuario es muy importante porque destaca el apego, las vivencias, de la propia gente.

Concibe un proyecto político, no en el sentido partidista, sino como un modelo social diseñado para cambiar (y posiblemente superar) situaciones de pobreza, marginación, dominación o explotación hacia un otro más igualitario, socialmente integrado, unido, libertad y justicia.

Desde una perspectiva más general, este curso de acción tiene dos niveles de significado: por un lado, indica la creación de un nuevo tipo de sociedad y, por otro lado, ayuda a crear las condiciones necesarias. nuevo. tipo de comunidad. como una persona.

El autor q(Velasquez, 2004); nos plantea la naturaleza de acción significa, de compartir con los usuarios las experiencias vividas para con nuestro soporte logren un estilo de vida enfocado al cambio, donde su calidad de vida prevalezca sobre todas las causales.

De esta forma, podemos definir que el trabajo social brinda las herramientas necesarias para convencer a cada individuo de las capacidades que posee para desenvolverse en sociedad.

La creadora de la definición a continuación, (Luz Marina Pava y Colaboradores, 2001); con respecto al tema mencionado considera que la intervención comienza a partir de la detección del problema, identificando los posibles respaldos para proteger la integridad del usuario. Ajustándose a las realidades que se presenten, buscando alcanzar el objetivo mediante resultados

La intervención del trabajo social supone conductas humanas orientado por y para otros. Reconoce diversas realidades en su entorno buscando el mejor equilibrio para la causa.

2.3. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA: TRABAJO SOCIAL EN EMPRESA

La definición de trabajo social establece que desempeñará el papel de nexo, entre los niveles gerenciales y operativos en la organización; basado en un completo desarrollo académico. Por ejemplo, se visualizar el notable aumento de productividad, fruto de los resultados esperados, en base a la experiencia para consolidarse como un profesional íntegro, reflexivo, racional.; humanista, ético, académico y político; sensible socialmente, de conocimientos variados, abierta a nuevas opciones, con capacidad de apoyo en equipo e interdisciplinaria; dotes investigativas; habilidades críticas, reflexivas, de razonamiento y sistemáticas. Lo citado lo menciona. (Arbeláez, B.M., 2008:84)

A partir de estos conceptos es necesario incentivar la comunicación en la empresa, siendo líderes, como agentes de cambio, visionando ampliamente, con la participación y acompañamiento de la tecnología, los jefes, contribuyendo al logro de los objetivos de la organización, actuar como agente integrador para mantener actualizada la información del

estado de gestión, comprender y mejorar el clima organizacional y la autoevaluación constante.
(Arbeláez, B.M., 2008:85)

El trabajador social en las empresas tiene un rol de mediador, donde busca el equilibrio entre el colaborador y la empresa, velando por los intereses de ambas partes, sin dejar pasar los objetivos de la empresa.

La autora nos explica, Angélica Herrera (2004:205-208), que la profesión nos ayuda a tener una visión para obtener, un diagnóstico, canalizando el problema principal de la entidad y empleados. Utilizando una visión psicológica, económica, social con la finalidad de compartir las relaciones productivas y humanas tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable”. Con base en esta definición, los mismos autores definen los objetivos del trabajo social comercial como: "Comprender los factores socioculturales de las organizaciones y sus empleados y la práctica de los programas de atención social".

Se puede apreciar que la labor social de las empresas contribuye al logro de los objetivos tanto económicos como sociales de las empresas como medio para generar mayor prosperidad y desarrollo social.

(BERNARD, 1967) El Trabajo Social Empresarial se define como "Actividades organizadas que tienen como misión brindar su apoyo a los colaboradores y sus entidades a adaptarse unas a otras. Este objetivo se logra a través de la tecnología y el enfoque gracias a los esfuerzos cooperativos para mejorar las formas de economía y la sociedad.

Se visualiza que el trabajo social considera los acuerdos de la empresa y empleados, considerando las buenas prácticas en correlación con cada área de trabajo, persuadiendo en obtener , un buen ambiente de trabajo, considerando la infraestructura y el talento humano de su gente .

2.4. PROPOSITO DEL PUESTO

(Hermes Alfredo Ruiz Rincon, 2020) El bienestar social se refiere al grado de complacencia alcanzan los empleados en el desempeño de sus tareas encomendadas, producto de su entorno y los méritos obtenidos por su labor. Todo ello fomenta un buen ambiente de trabajo.

(Freddy Omar Arrieta Jimenez, 2009) El campo del bienestar la participación en las problemáticas de los trabajadores. cultivando materiales que ayuden a mejorar las relaciones laborales y la calidad de condiciones de trabajo, siendo prioridad la familia del colaborador.. La profesión es pionero en comenzar a lidiar con las problemáticas sociales que van apareciendo en el entorno laboral y familiar. Ayuda a los empleados de forma individual o a nivel grupal a lidiar con los inconvenientes que se les presente que afecten directamente su bienestar y productividad laboral cuya actividad esté encaminada a alcanzar el mayor nivel posible de salud - en el servicio. los intereses de los trabajadores y, por tanto, de la propia empresa. Se da preferencia a la integración de los empleados como medio de motivación, satisfacción e integración laboral mediante la satisfacción de sus necesidades.

2.4.1. FUNCIONES GENERALES DEL TRABAJADOR SOCIAL

(EUROINNOVA) nos profundiza las funciones del trabajo social:

a) Función preventiva.

Tomar medidas tempranas para abordar las causas fundamentales de los problemas individuales y colectivos que surgen de las relaciones y las condiciones sociales.

Desarrollar e implementar programas de intervención

b) Función de atención directa.

Por su parte, es la intervención con cada usuario que se encuentren en condiciones de riesgos o de sustentar algún problema de índole social. El objetivo principal es fomentar mediante actividades, charlas las capacidades de cada colaborador y puedan surgir por ellos mismos.

c) Función de planificación.

Es un proceso en el que se analiza la realidad y se calcula su posible desarrollo ordenando y ejecutando las acciones previstas con los objetivos fijados que se proyectan en el plan anual con las actividades, programas, et.

d) Función docente.

La formación teórica y práctica en la promoción social imparte en la escuela de trabajadores sociales como en otras áreas profesionales. Promover la formación básica teórica y práctica de los estudiantes y su formación continua en trabajo social y otras disciplinas afines. Los graduados en trabajo social/trabajador social son profesionales ideales para enseñar trabajo y servicios sociales.

e) Función de promoción.

Se lleva a cabo con las acciones encaminadas a mejorar el desarrollo de cada individuo, volver a comenzar, implementación de servicios sociales. Sustentándonos con las políticas sociales que permitirán la innovación.

f) Función de mediación.

Aquí el representante social interviene como nexo para conversar y llegar a un acuerdo entre ambas partes y se llegue a una óptima resolución del problema

g) Función de supervisión.

Controla las decisiones asignadas otros representantes de la profesión que desempeñan sus funciones en el área de Bienestar Social.

h) Función de evaluación.

Comparar las evaluaciones obtenida de las distintas sesiones realizadas. Considerando la mitología y modelo.

Dialéctica de la intervención garantizada. Señala errores y errores y le da la oportunidad de sugerir nuevas metas y formas de alcanzarlas. Promover aportes teóricos al trabajo

social.

i) Función gerencial.

Se crea cuando los agentes de cambio tienen como meta y tarea de planificar, dirigir, organizar, supervisión de los programas

2.4.2. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL TRABAJO SOCIAL

Mis funciones en la empresa PVC GERFOR PERÚ, se enfocan en el bienestar de los colaboradores contribuyendo al desarrollo y fortalecimiento de cada colaborador.

Entre mis funciones que realizo en la empresa, encontramos 3 ejes fundamentales abocados a las siguientes competencias:

- Orientación a los resultados.
- Adaptación al cambio.
- Orientación al usuario.
- Capacidad de análisis.
- Responsabilidad.
- Planificación y Organización.
- Proactiva.
- Toma de iniciativas.



Eje Asistencial

- Realizar los canjes de descanso médico particular, reembolsos (subsídios por enfermedad, accidente común, accidente de trabajo, accidente de tránsito, maternidad).
Trámites requeridos de ESSALUD (inscripciones, actualización, cambio de dirección de domicilios).

- Llevar el control, seguimiento y reporte de descansos médicos, licencias, siendo reportados mensualmente a la jefatura y registrados en nuestro ERP.
- Gestionar licencias, previa validación de sustentos requeridos, a fin de asegurar el desarrollo de los procesos.
- Ejecutar los procesos de la EPS y SCTR, en coordinación con el bróker de seguros, atendiendo los movimientos de los afiliados (altas, bajas, renovaciones, modificaciones).
- Realizar, enviar las tramas mensuales de EPS, SCTR, VIDA LEY, FOLA y la validación correspondiente, siendo enviada al área contable.
- Solicitar documentación necesaria al personal y mantener todos los archivos, files y registros del área actualizados.
- Soporte en la inducción de Personal y entrega de uniformes, casilleros (control de los mismos).
- Atender las inquietudes de los empleados y canalizar la información para brindar una respuesta oportuna.
- Apoyar en los demás procesos administrativos que sean requeridos para optimizar la eficiencia del área y el que el jefe inmediato designe.

Eje de Prevención

- Realizar visitas domiciliarias y hospitalarias (de acuerdo con requerimiento) presentando los informes correspondientes a la Jefatura.
- Solicitar programaciones, seguimiento y control de EMO's. (Pre-ocupacional, Periódico y Post-ocupacional).
- Seguimiento de casos de enfermedades, accidentes comunes prolongados, accidentes de trabajo, casos COVID, pre-post natal.

Eje de Desarrollo

- Actualización y mantenimiento del periódico Mural.
- Realizar las comunicaciones internas.
- Hacer seguimiento, mantener documentación y cumplir los procesos de acuerdo con los procedimientos de Auditoría.
- Ejecutar actividades de mejora del clima laboral, actividades de integración, comunicación de cumpleaños, entre otros.



CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

“Intervención de la trabajadora social en el área de bienestar social para fortalecer el ambiente laboral del área administrativa y mejorar la comunicación, en la empresa PVC Gerfor Perú 2022.”

3.1. DIAGNOSTICO SOCIAL

En las instalaciones en Perú, Gerfor, actualmente cuenta con 85 colaboradores operativos y 40 colaboradores administrativos, incluyendo personal comercial. Brindando a los clientes productos de buena calidad, cumpliendo los ISOS 9001; 14001 y 45001.



Figura 6 Áreas administrativas

Los colaboradores de una organización reflejan que, si tienen buenas condiciones de trabajo y buena comunicación, ello fortalece y fomenta un buen ambiente laboral, haciendo que su productividad sea más eficiente.

En el año en curso, en la primera mitad del año, la productividad se vio reflejada de la siguiente manera:

Áreas Administrativas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Contabilidad	70%	75%	70%	80%	90%	95%
Costos y Presupuestos	75%	75%	80%	80%	85%	90%
Soporte Administrativo	80%	80%	80%	85%	90%	95%
Cartera	60%	65%	75%	75%	80%	85%
Compras	75%	70%	70%	80%	85%	90%
Gestión Humana	80%	80%	85%	85%	90%	90%
Guarda de seguridad	60%	65%	60%	70%	75%	85%
Servicios Generales	60%	65%	60%	70%	75%	85%
SSOMA	75%	75%	70%	75%	80%	90%
Proyectos	70%	70%	75%	70%	85%	90%
Producción	85%	88%	90%	90%	90%	95%
Mantenimiento	78%	80%	85%	85%	90%	95%
Auditoría	80%	80%	80%	80%	85%	90%
Despacho	75%	80%	75%	80%	85%	90%
Distribución	75%	80%	75%	80%	85%	90%
Servicio al Cliente	80%	80%	85%	85%	90%	90%
Comercial	80%	80%	85%	85%	90%	90%

Figura 7 Productividad de áreas administrativas

Se puede reflejar que en los 6 meses que duro el programa, hubo variaciones en cuanto a satisfacción de productividad en las áreas administrativas de la empresa PVC Gerfor Perú. En el último mes alcanzan el nivel tope en lo que va del programa.

Así mismo, se debe tener en cuenta los siguientes comentarios de los propios colaboradores, que consideran que debe tener la empresa para un buen ambiente de trabajo:

- Los colaboradores que se encuentran felices en su lugar de trabajo, pueden compartir su experiencia y contagiar sus estados de ánimos a sus compañeros. Esto hará que la efectividad de sus labores sea mas eficiente y resalte en los demás, ganando confianza.

- Cada uno debe plantearse objetivos, llegando a acuerdos que deben ser cumplidos. Para ello la empresa debe ser más tolerante, brindando oportunidades para el logro de los objetivos planteados. Esto beneficiara la identificación con la compañía.

- Nuestras ideas se ponen en orden, cuando nos sentimos tranquilos. Esta confianza es clave para el rendimiento en el trabajo y ayuda a ampliar nuestros panoramas.

- Un buen ambiente laboral atrae el talento humano en sus propios integrantes en la organización. Hoy en día se busca un lugar de trabajo donde se puedan crear un plan de carrera.

- Los colaboradores, se sentirán con más ánimos de comenzar sus labores y podrán poner a flote su creatividad. Y se verá reflejado en el desempeño de sus funciones. estarán más motivados y tendrán la capacidad de innovar. El resultado de esto se verá reflejado en la productividad de la empresa.

- Nuestro lugar de trabajo, se comparte ideologías, costumbres entre los demás. Nos conocemos más, dado que pasamos, el mayor tiempo trabajando que en nuestras casas. Esto permite que las vivencias diarias sean nuestro día a día., en base a la confianza implantada entre los compañeros de trabajo.

Podemos decir entonces que el ambiente de trabajo, genera una allegada tan fundamental en el desempeño de las funciones de los colaboradores. Apoyándose unos a otros lograran optimizar su trabajo y mejorando la eficiencia en la empresa. laboral tiene un impacto determinante en la productividad de la empresa. Dependiendo de este los colaboradores desarrollaran su trabajo con mayor o menor eficiencia, afectando de este modo el rendimiento de sus funciones de manera global.

3.2. MARCOS CONCEPTUALES

Comunicación:

La autora Angela Yojana Rodriguez, de la tesis “La comunicación dentro de las organizaciones” cita a Vander-der, C. (2005), donde menciona que la comunicación es el proceso de la relación social que está establecido entre un emisor y un receptor en un entorno definido utilizando un

código lingüístico con el objeto de hacer transferencia de la información que tiene un mensaje claro, explícito, pertinente y importante.

La autora define que la comunicación organizacional tiene unos recursos para la comprensión y la divulgación de la información, haciendo más fácil los mensajes entre su ámbito y de esta forma poder beneficiar los procesos para un mejoramiento constante; fomentando el dialogo, trabajo en grupo, confianza entre otras. Por su lado cita a Trelles, (2005), donde éste asegura que “la comunicación corporativa nos habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información a causa de la organización; por lo tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento por medio del cual todas las empresas transmiten datos acerca de su identidad, su labor, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes”.

La comunicación tiene un papel importante en una organización, porque contribuye y mantiene relaciones con el entorno facilitando la innovación para que los colaboradores transmitan sus ideas y sean tomadas en cuenta sin ninguna limitación, sacando su máximo potencial.

Ambiente Laboral:

(Vargas, 2021) El Ambiente Laboral está relacionado con la percepción que tienen los colaboradores, en poder determinar la calidad de experiencia que encuentran en su lugar de trabajo, estos pueden ser tangibles o intangibles.

En los tangibles, se puede ver incentivos económicos, como aumentos de sueldos, reconocimientos por buen mérito laboral y fechas especiales. Por otro lado también se encuentran los espacios recreacionales que una empresa puede tener como las máquinas de café, los soportes ergonómicos.

En los intangibles, podemos indicar que tienen un mayor significado en obtener un buen Ambiente Laboral, ya que en esta categoría se muestra la interrelación entre los colaboradores. Los valores que intervienen en esta interrelación son la confianza, credibilidad, honestidad, participación y demás. Y se busca que se tenga un balance óptimo entre la vida personal y laboral.

De esta manera, equilibrar y mantener un sólido ambiente de confianza, respeto en el trabajo, genera un impacto positivo entre la organización y los colaboradores.

3.2 TEORÍA Y LA PRACTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

3.2.1. Antecedentes Internacionales

La autora Saida Isabel Sanchez Díaz, realizó la tesis “Comunicación para la sinergia organizacional” (México), indica que para que exista una relación social de cualquier tipo deben efectuarse procesos de comunicación donde se intercambie información que influya en la modificación de actitudes y comportamientos de los sujetos; así las personas identifican que construyen un lazo de confianza. La comunicación interna en la organización determina la manera en que cada uno de los sujetos asume su lugar en el colectivo dependiendo de su capacidad de establecer interacciones en las diversas direcciones. En los entornos comunicativos cada ser humano se desenvuelve en su lenguaje y crea una realidad a partir de su marco de referencia. Para que la organización pueda incidir en la percepción de los miembros es necesario diseñar y planear la comunicación.

La estrategia de comunicación va de la mano con la global en la organización.

La autora cita a Miguel Túnez, “La etapa de comunicación es la puesta en práctica de las ocupaciones previas. Se pasa del diseño de las actividades a su utilización: del papel a la verdad.

Sin embargo, las acciones planeadas desde una perspectiva tradicional donde las relaciones son ascendentes y las interacciones están condicionadas por la posición, los miembros tienden a ser incapaces de lograr una relación de empatía y no establecen un lazo de confianza para desarrollarse y participar en otros proyectos. Con este esquema de trabajo las acciones están descoordinadas de la estrategia global y no generan sinergia entre las áreas internas.

El estilo de gestión y de comunicación determina gran parte de la identidad. Esto toma relevancia al señalar que toda organización pertenece a un gran sistema donde se desarrollan otras con las que comparte variables económicas, políticas, sociales, tecnológicas y culturales. Por esta razón múltiples organizaciones optan por competir ferozmente para fortalecerse o debilitarse.

Asimismo, muchas organizaciones priorizan el fortalecimiento de sus relaciones con el exterior porque quieren incrementar rápidamente sus ventas o la notoriedad, sin embargo “las empresas que anhelan cambiar y crecer todos los días se han dado cuenta de que dicha proyección empieza internamente y han incorporado las colaboraciones internas como una prioridad en la administración para fomentar la imagen y la fama entre sus miembros”.

Referente a lo que menciona la autora primero se debe intervenir primero para mejorar y reforzar el ambiente laboral en la organización.

Al interior de las empresas la comunicación se da de forma formal: por medio de los medios establecidos por la propia organización para el cumplimiento de labores, hacer recomendaciones, producir quejas, informar sobre reuniones de trabajo, ejemplificando; y de forma informal: aquella que se da entre los miembros de la organización y puede tratarse de chismes, rumores o de información que se comparte ya que existe cualquier interés definido entre los miembros de la organización. No se puede mantener el control de esta clase de información.

La comunicación interna, está dirigida al público interno de las empresas y se muestra de diversas formas de consenso al fin que se desee conseguir: ocupaciones coordinadas para el logro de fines, compartir información acerca de las metas organizacionales o sobre cómo tienen que llevarse a cabo las labores, brindar información de resultados a los miembros de la organización.

Se divide en tres tipos.

1) Comunicación formal, que es emitida oficialmente y está destinada al cumplimiento de labores.

2) Comunicación informal. Es la que se da entre los miembros de la organización y no tiene información oficial. Puede tratarse de chismes, rumores o de información que se comparte pues existe cualquier interés común entre los miembros de la organización. No se puede mantener el control de este tipo de información.

3) Comunicación interpersonal. Se instituye entre 2 o más personas de forma directa a través de la oralidad (cara a cara), la escritura (cartas, avisos, informes, correos electrónicos) o el lenguaje no verbal (tono de voz, expresión del cuerpo, expresiones faciales, proxemia), por medio de medios como el teléfono, la computadora. El establecimiento de una correcta comunicación interna trae como resultado natural el desarrollo de buenas interrelaciones humanas, es mencionar, los individuos relacionadas miran al otro como un sujeto y no como un objeto.

La autora Elsa García Luna, realizó la Tesina, "Comunicación Organizacional efectiva una propuesta taller", refiere que dentro de la Organización la comunicación está establecida por todos los miembros de intercambio de información que permitan hacer llegar los objetivos y tareas planteadas. El concepto de comunicación interna (CI) Se refiere principalmente a la

forma en que las decisiones de gestión se comunican al resto de la organización y los canales utilizados para este fin.

De Marchis, Gil y Lanzas (2007) proponen la siguiente definición de Comunicación Interna: “Esta comunicación favorece y permite las interrelaciones entre los individuos de la organización, generando confianza y compromiso con las metas y valores compartidos”. Varias funcionalidades principales de la CI son: contribución al triunfo y desempeño de la organización, permite el buen clima de trabajo, reduce las posibilidades de conflicto, la CI es un punto creador y transformador de la cultura organizacional (Conrad, 1994 en De Marchis et al., 2007).

Existen maneras distintas para el desarrollo de la CI dentro de la organización: El primero es el formal, donde el contenido de dicha comunicación está totalmente regulado por los aspectos laborales, donde la forma escrita es el medio principal y muchas veces lento por la necesidad de seguir los trámites burocráticos marcados por la organización, y el informal, donde el contenido de la comunicación es importante para su desarrollo utilizar canales informales, por ejemplo, reuniones fuera del trabajo, reuniones en el pasillo, etc. (Vértice, 2007).

El objetivo principal de la CI en la organización es de carácter corporativo, Es decir, la adaptación de todos los actores para lograr sus objetivos comunes, por lo que la CI se considera uno de los elementos fundamentales de la participación organizacional. Se cree que una organización sin comunicación interna es imposible, porque sin comunicación interna los empleados no sabrán lo que hacen sus compañeros, ni podrán recibir instrucciones de sus superiores, y será casi imposible coordinar el trabajo. Cuando la IC se implementa de manera efectiva y simple, los miembros de la organización mejorarán su desempeño y compromiso en las funciones que realizan en el trabajo. (Vértice, 2007).

Mensajes Generales: Se envía información a todos los empleados que integran la organización, se menciona cómo funciona la empresa y el objetivo principal es involucrar a los empleados en la misma.

Mensajes Segmentados: Son aquellos que se dirigen a subconjuntos específicos de organizaciones.

La autora Erika Carina Muñoz Centeno, realizó la tesis, “Comunicación y Compromiso Organizacional, cita a Blanco (2009), la cultura organizacional. Es “un conjunto de valores y normas formales e informales compartidos por los miembros de una organización que determinan cómo interactúan en la organización y con su entorno. La cultura determina el patrón de comportamiento de los empleados que afecta su desempeño en la realización de los planes.” (p.58-59). Para Ritter (2008), la cultura organizacional cumple funciones específicas, tales como:

- 1.La identificación. Se refiere a la "personalidad" de una organización por la cual sus miembros y terceros se distinguen de otras organizaciones y por lo tanto crean una afinidad.
- 2.La integración. Es un elemento que une a los miembros de la organización.
- 3.La coordinación. Esto le permite determinar qué acciones debe tomar cada persona y cómo debe tomarlas.
- 4.La motivación. Un elemento que da sentido al quehacer diario de los empleados, inspiración para la consecución de objetivos (p. 56-58).

El ambiente es uno de los elementos que componen la cultura. El ambiente es la forma en que sus miembros perciben las diversas situaciones que en él ocurren, producto de la interacción del individuo con el ambiente de trabajo. El clima es el entorno en el que se llevan a cabo las actividades organizacionales, las interacciones con los gerentes de línea, las relaciones entre los

empleados y las relaciones con los clientes. Afecta directamente el funcionamiento de la organización y caracteriza la interacción entre individuos y organizaciones. (Secretaría de educación y cultura, 2007). La misión y la visión de una empresa establecerán el tono para desarrollar metas, objetivos, estrategia y tecnología para que podamos especificar lo que hace la empresa. Esta misión motiva a los colaboradores a aumentar la productividad y actuar de manera que la institución logre mejores resultados, lo que a su vez facilita cualquier adaptación a posibles cambios futuros en la organización. La visión es el estado que se quiere lograr en el futuro, que articula el propósito y da dirección a las actividades de la entidad. Una buena comunicación organizacional es necesaria para lograr los beneficios anteriores a través de una misión y visión adecuadamente formulada y desarrollada. (González, 2000).

La comunicación organizacional debe tener como objetivo dar información útil a sus públicos externo e interno. A tal efecto Nosnik (2000) considera los siguientes puntos:

- a) Identificar las necesidades y expectativas de información de cada público.
- b) Desarrollar acciones y medios que le permitan transmitir la información necesaria al público.
- c) Desarrollar actividades y métodos que permitan recibir retroalimentación de los diferentes grupos objetivo para que la empresa pueda evaluar su eficacia.
- d) Desarrollo de acciones y medios que permitan la mejora continua de las acciones anteriores y medios de difusión de la información.

3.2.2 Antecedentes Nacionales

La autora Mayra Alejandra Del Carmen Miranda Carrillo realizó el Trabajo de Suficiencia Profesional, “Ambiente Laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras de Lima Metropolitana”, cita a Guzmán Elola, define el ambiente laboral desde dos puntos de vista. En referencia a las condiciones laborales, mejoran el desempeño sus funciones. Se puede mencionar que el ambiente laboral afecta en gran medida el trabajo y el resultado positivo, lo que hace más productivo el esfuerzo laboral, mientras que el negativo debilita la motivación de la persona.

La magister Zoila Zulema Chaparro, es autora de la tesis Bienestar, ambiente laboral, y cultura organizacional de la UGEL8, Cañete, 2016.” Cita a Ramos 2012 que cito a Tagiuri en 1968, donde afirma que el ambiente laboral es una calidad momentánea en el entorno de la compañía que experimentan sus integrantes y que contribuye al desarrollo de su comportamiento. Puede ser descrito por un conjunto de valores para una característica particular. (p.14).

En esta tesis también Ramos en el 2012, cita a Lewin en 1951,: “El comportamiento de una persona en el lugar de trabajo depende de su percepción del ambiente laboral y las herramientas que brinde la empresa”. (p.14).

Ramos (2012, cita a Litwin y Stringer, 1968. Cuando un empleado realiza tareas laborales en una organización, se generan expectativas junto con el desarrollo del entorno, y la comparación de las creencias, gestiones anteriores del ingresante que prejuzgan su desempeño para el entorno organizacional y crea sinergia con otros empleados para igualar sus estándares.

Podemos decir que la manera como se visualizan los colaboradores , marcan mucho en sus conductas que lo reflejan en las interacciones con los demás.

El autor Hernan Fernandez Quispe, realizó su tesis “Ambiente Laboral y Productividad en el Programa Trabaja Perú de San Juan de Lurigancho, 2020, cita a Litwin y Stringer (1988)

quiénes definen que el Ambiente laboral afecta la motivación y al desempeño de sus funciones lo que a su vez afecta la productividad, la satisfacción, los ingresos y más. De la compañía También ofrecen nueve dimensiones que son:

Estructura: Inmediatamente uno siente que los colaboradores de la empresa están limitados por los engorrosos procedimientos por los que deben pasar para hacer su trabajo. Evalúa si la empresa tiene exceso de burocracia.

Responsabilidad: Es la opinión que tienen los colaboradores en la toma de decisiones en el lugar de trabajo y deben tener autonomía. Necesitan ser monitoreados por sus superiores si es necesario revisar todo lo que hacen.

Motivación: Esto corresponde a la percepción que tienen los miembros de la empresa de cuán motivados están para hacer bien su trabajo. Esto se debe a que su empresa usa recompensas más que amonestaciones.

Desafío: Poco a poco se convierte en el sentido del trabajador de los desafíos presentados en el trabajo. Es el grado en que una institución fomenta y alienta la asunción de riesgos para lograr sus objetivos.

Relaciones: Los colaboradores deben percibir al ingreso a una empresa el ambiente laboral que debe tener , mediante las condiciones de trabajo, las buenas relaciones, la infraestructura, el equipo del área según Pilla (2018), Los temas del hogar, repercuten en las funciones de los colaboradores.

Cooperación: Una responsabilidad que se genera con la productividad.. Trabaja para apoyarse mutuamente entre los dos niveles.

Estándares: Valoración de los empleados sobre la seriedad con la que la organización se toma las políticas internas establecidas.

Conflictos: Son los inconvenientes presentados en el horario de trabajo donde se discute y se llega a un consenso .

Identidad: Es la percepción de toma y dar mutuamente entre colaboradores e instituciones lo que motiva a los empleados, crea una sensación de seguridad y los recompensa por su trabajo.

Frente a ello podemos mencionar lo importante que es poder socializar con nuestros compañeros de trabajo, de forma fluida. Un buen ambiente de trabajo motiva a los colaboradores al logro de sus objetivos, fomentando el compañerismo y cooperación con todo el grupo.

Los autores Tolentino Mendoza Yomira Doris y Anaya Espinoza Kevin Ronald, realizaron sus tesis “Ambiente laboral y Satisfacción en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz, 2020”, cita a palma(2016), haciendo mención que el ambiente laboral Aquí, el individuo realizará sus tareas laborales en una organización con espacio suficiente y herramientas e infraestructura y herramientas técnicas en buenas condiciones, donde los individuos realizarán sus actividades con comodidad y satisfacción.

también cita al autor Herzberg (como se citó en Chiavenato, 2006, p. 286), “existen dos conjuntos de comportamiento de las personas frente a su ambiente de trabajo”. Herzberg (1968), según la mención del autor indica que Hay varios factores motivacionales como el logro, el reconocimiento del logro, los factores de satisfacción laboral, la responsabilidad y el crecimiento. Por lo tanto, también cubre una serie de factores de higiene, como las políticas de la empresa, la administración, el salario, la supervisión, la condición física, las condiciones ambientales de trabajo y las relaciones interpersonales, que a su vez pueden generar insatisfacción.

3.3. MODELOS DE ACTUACIÓN PROFESIONAL: TAREA, CRISIS, SISTEMÁTICO, ECOLOGICO, RIESGOS, PSICOSOCIAL

(CELATS, 2020) nos menciona los modelos de actuación profesional:

MODELO PSICOSOCIAL: Históricamente, es el primer tipo de gestión social de casos representado por Mary Richmond y Gordon Hamilton, aunque Florence Hollis es la principal exponente de este modelo, se inspiró en la perspectiva de Hamilton, la influencia de los modelos analíticos y causales de la medicina cree que el trabajo social de casos influenciado por este modelo no puede contentarse con la simple escucha y comprensión, sino que debe participar activamente en el cambio. La base teórica del primer modelo es el análisis práctico, que utiliza la teoría de sistemas para recopilar datos y desarrollar un diagnóstico y un plan de acción.

FASE INICIAL: consiste en la formulación del diagnóstico y relación de trabajo con el cliente, esta fase comprende de 3 a 5 entrevistas.

FASE SEGUIMIENTO: Plan de acción y metas, cuando pensamos en la mejor manera de ayudar a nuestros clientes, comenzamos pensando en las metas del tratamiento.

FASE DE CIERRE: Tratamiento: ayudar a los clientes a comprender qué recursos están disponibles para ellos y cómo hacerlos visibles. Técnicas utilizadas por este modelo: al aire, entrevistas, enfoque, comunicación amigable con el lenguaje corporal.. (Du Ranquet, 1996:67-107).

- MODELO DE INTERVENCIÓN DE CRISIS:

Una de las pioneras del modelo fue Naomi Golan, cuyas teorías básicas eran los roles, el estrés, el aprendizaje y la homeostasis. Otros autores del patrón incluyen a Howard Parad, Lydia Rapoport y O'Hagan. Según este modelo, las etapas de crisis o duelo son negación, rebelión, negociación, depresión y aceptación

-FASE INICIAL. En el primer método, el tiempo es corto y la sensibilidad del usuario aumenta durante 6 semanas, después de lo cual estamos hablando de una crisis grave.

-FASE INTERMEDIA. Descubre las técnicas familiares que han usado en el pasado, así como también cómo usan los factores de afrontamiento, como la descarga de frustraciones y la descarga emocional.

-FIN DE LA INTERVENCION: En esta etapa, los usuarios están listos para aprender nuevas medidas de funcionamiento. (Du Ranquet, 1996:179-212).

- **MODELO CENTRADO EN TAREA:**

El modelo está diseñado para ayudar a abordar las dificultades que enfrentan las personas cuando interactúan con entornos sociales donde los sentimientos internos y las preocupaciones surgen de eventos en el mundo externo. Es un modelo que se centra principalmente en el trabajo conjunto entre trabajadores sociales y usuarios, utilizando procedimientos muy claros y sencillos en plazos fijos. Además, el modelo tiene como objetivo brindar a los clientes una experiencia gratificante de resolución de problemas para que los clientes puedan mejorar su capacidad para hacer frente a las dificultades y aprender en el camino. Los conceptos básicos del modelo de intervención son los siguientes:

- Como pregunta objetivo, seleccione una pregunta del conjunto de preguntas formuladas por el usuario. Definir y utilizar tareas para resolver problemas seleccionados. Revisión y consulta continua entre el cliente y el trabajador social. Tenga en cuenta la solución al problema con un límite de tiempo. Se ha encontrado que este enfoque es particularmente efectivo para resolver problemas derivados de conflictos interpersonales, insatisfacción con las relaciones sociales, problemas con la organización formal, toma de decisiones, recursos insuficientes y problemas de comportamiento. Esencialmente, los principales elementos en los que se basan

las prácticas de intervención orientadas a tareas son: definición del problema, objetivos, marco temporal, tareas a realizar y contratos.

- Delimitación del problema. Se explora una colección de ubicaciones de usuarios que pueden ayudar. En este modelo es muy importante la participación de los usuarios y su previsión en la identificación de áreas problemáticas. Esta fase de investigación y discusión de áreas complejas culmina con la selección de una pregunta a abordar. En esta parte de la intervención es importante que sea el usuario quien decida cuál es el problema, para que se involucre. Hoy en día, el trabajador social tiene una tarea consultiva, cuyas tareas principales son, en parte, ayudar al cliente a identificar el problema planteado, y en parte, asegurarse de que se trata de un problema modificable.

- Definición de objetivos. Una vez definido el problema del "objetivo". Se deben establecer objetivos que impulsen la misión y sean una parte clave del modelo. Los trabajadores sociales deben apoyar a los usuarios. Identifique objetivos alcanzables, asegúrese de que sean alcanzables personalmente y que puedan observarse y medirse. - Restricciones temporales. Nunca supere la docena de sesiones o los tres meses de trabajo conjunto. La justificación para establecer plazos es centrar los esfuerzos tanto de los profesionales como de los usuarios en objetivos específicos y evitar disfunciones en las relaciones de usuario a usuario durante la intervención a medio y largo plazo. - Tarea. Se llevan a cabo de acuerdo con un acuerdo sobre temas y objetivos. como una limitación de tiempo y es la base de este modelo de intervención. Estas tareas son partes separadas de una actividad global: una serie de acciones secuenciales realizadas para lograr un objetivo.

- Las tareas son desarrolladas Involucra tanto a los trabajadores sociales como a los usuarios para que el proceso de resolución de problemas sea un esfuerzo colaborativo. Ambos determinan los caminos óptimos, organizan el tiempo dividiéndolo en fases apropiadas e

igualmente planifican el trabajo entre ellos. El proceso de finalización de la misión está diseñado para crear un cambio significativo al mismo tiempo que proporciona aprendizaje mediante la práctica. Al comprender las tareas, los usuarios y los trabajadores sociales, pueden comprender cómo superar las barreras mientras aprenden nuevas estrategias para superarlas. Cada tarea es evaluada y se convierte en un elemento esencial del proceso.. –

- El contrato. Es parte esencial de este modelo, “una forma moderna de llegar a un acuerdo entre usuarios y trabajadores sociales”, una forma de formalizar contratos con el objetivo principal de generar cambios. Este modelo de intervención aprovecha esta estrategia, donde se definen los contenidos y responsabilidades de cada trabajador social y usuario.

Este modelo va más allá del aprendizaje obtenido, coge las cualidades de las personas para que con ello puedan salir del problema en el que se encuentran. Está, orientado a la participación mutua dado que esto reflejara que entre ellos mismos puedan tomar el control de las situaciones que se puedan, tomando en consideración sus propias experiencias. presentar

- MODELO SISTÉMICO:

La teoría general de sistemas establece que las propiedades de un sistema no pueden describirse significativamente en términos de elementos individuales. La comprensión de los sistemas solo se puede lograr si el sistema se estudia globalmente, involucrando la interdependencia de todos sus subsistemas. En este sentido, Luhmann (1983) afirmó que la realidad y los fenómenos no existen de manera independiente, sino que están interrelacionados. En esta interacción nos dice que el sistema es tan importante como el ambiente porque ambos son el resultado de su interacción, por lo que cualquier cambio en el ambiente afectará al sistema y cualquier cambio en el sistema afectará al ambiente. (Hernández Aristu, 1991: 141). La teoría de sistemas pone

especial énfasis en las interacciones, transacciones e interrelaciones como bloques de construcción para comprender las dinámicas complejas que ocurren. Este hecho es particularmente importante en el trabajo social, porque el comportamiento, los eventos, los hechos y los procesos sociales no pueden entenderse de forma aislada, sino que deben abordarse desde una perspectiva interaccional.

Este concepto cambia el enfoque del objeto del trabajo social a un concepto que ignora las nociones causales e individualizadas de intervención, a los cambios que ocurren en el entorno y en el trato con uno mismo. El modelo evita las relaciones causales lineales y deterministas entre el comportamiento y los fenómenos sociales. Desde esta perspectiva, los sistemas sociales no ven los problemas simplemente como características humanas, sino que entienden los problemas humanos como el resultado de interacciones entre diferentes sistemas y una comunicación inadecuada. La perspectiva de sistemas enfatiza importantes procesos de adaptación e interacción entre las personas y su entorno físico y social. Para ello, el trabajo social sistémico define los principales objetivos de su intervención para mejorar la interacción humana y la comunicación con los sistemas circundantes; mejorar las habilidades de resolución de problemas de las personas; y conectar a las personas con sistemas que puedan brindarles servicios, recursos y requieren que estos sistemas operen de manera eficiente y humana y contribuyan al desarrollo y mejoramiento de la política social.

En las metas establecidas. El objetivo del modelo de sistema es superar el concepto de etapas, que se describen a sí mismas en torno a una serie de fines, con especial atención a la relación con el usuario. La última etapa es particularmente popular en los modelos de sistemas y ha recibido una atención especial. El cierre no es el último punto que enfrentan los trabajadores sociales al final del proceso de cambio, pero es una parte integral del proceso general que debe prepararse y planificarse cuidadosamente. En relación con la etapa final del proceso de apoyo, otro aporte interesante del modelo de sistema es el concepto de evaluación. Según el modelo

de sistemas, la evaluación es un aspecto de todo el proceso de intervención. La evaluación es entendida como garantía de responsabilidad y seriedad de los esfuerzos, y tiene un doble propósito: monitorear el cumplimiento de las metas y al mismo tiempo garantizar la responsabilidad por los servicios prestados. La evaluación tiene dos aspectos, la evaluación al final del proceso y la evaluación durante el proceso. La evaluación para apoyar el proceso significa valorar si se han alcanzado las metas y objetivos marcados y, en su caso, replantear si es necesario redefinir el enfoque o las metas (feedback) y los usuarios están en su mejor momento, y determinar la eficacia de los procesos que están siendo seguidos y revelando posibles errores, lo que permite a los trabajadores sociales mejorar su conocimiento y profesionalismo. Los modelos de sistemas no ven los problemas como características de las personas, sino que entienden los problemas de las personas como resultado de interacciones y falta de comunicación entre diferentes tipos de sistemas. El modelo de intervención del sistema revisa la definición del concepto de usuario. Para el trabajador social sistémico, los usuarios no son la categoría básica de los problemas sociales, ni el elemento básico de la solución, porque no se limita a trabajar con un usuario en un caso. En cambio, todas las personas involucradas en la situación del problema (interactores) están involucradas, por lo que hay más opciones para resolver el problema. Además, los trabajadores sociales del sistema no requieren la presencia de los usuarios y pueden trabajar con diferentes personas involucradas en un mismo problema social, operando a nivel de disfunciones o dificultades de interacción (comunicación) entre los diferentes sistemas involucrados: usuarios, organizaciones, grupos, familia o comunidad. (Contreras Hermosilla María Angelica, 2006), nos menciona el siguiente modelo de intervención del trabajo social:

- MODELO ECOLOGICO O DE VIDA

Estos modelos se construyen desde una perspectiva de sistemas, y para comprenderlos es necesario profundizar en la definición de conceptos ecológicos. “La ecología es la ciencia que

estudia la relación entre un organismo (en este caso, un ser humano) y todos los elementos de su entorno. Se trata de las formas en que los organismos y los entornos logran una buena adaptación o un equilibrio adaptativo y, lo que es igualmente importante, cómo y por qué a veces no lo logran. El modelo crea así una "visión adaptativa y evolutiva de los humanos en constante interacción con todos los elementos de su entorno". En esta interacción, las personas cambian su entorno físico y su entorno social, y este cambio es un proceso de continua adaptación mutua. Germain y Gitterman (1980) trabajaron para conceptualizar patrones de práctica ecológicamente orientados que constituyen los llamados patrones de vida en la práctica del trabajo social. Siempre en patrones ecológicos o de vida como lo reflejan Germain y Gittermann. Fase inicial. Es la base de preparación, investigación, compromiso y contrato. Primero, el trabajador social se prepara para ingresar al espacio vital del cliente y participar en su realidad, prestando atención a:

- La realidad objetiva del cliente: Aquí el trabajador social trata de obtener información mínima sobre el cliente y su situación y relacionarla con el sentido de su proceso de vida. Además, se evalúa el impacto potencial de la reunión inicial en los beneficiarios. - Realidad subjetiva del destinatario. Los trabajadores sociales buscan comprender cómo piensan y sienten los clientes acerca de sus problemas mientras intentan percibir el contenido latente y manifiesto de su comunicación. Al final de esta fase, se ha logrado un cierto nivel de compromiso por parte del trabajador parasocial, que se refleja en un contrato que define y especifica los aspectos que trabajarán en conjunto y las metas a alcanzar. Los principales métodos utilizados por los trabajadores sociales en esta etapa son:

- Expresar interés y preocupación. - Invitación a expresar necesidades y dudas. - Proporciona una esperanza realista. - Una descripción clara de los servicios de la agencia y sus funciones profesionales, que definen su área de competencia. - Estimular la respuesta del destinatario a

las presentaciones institucionales y competencias profesionales. - Construir un entendimiento mutuo de los próximos pasos. 2.

etapa de desarrollo. En esta fase, los trabajadores sociales y los beneficiarios trabajan con el problema o necesidad identificado en el contrato y trabajan hacia las metas establecidas. En esta etapa, es importante acordar la tarea, teniendo en cuenta cómo "hará" el beneficiario. "La naturaleza de las tareas, actividades y actividades debe pensarse cuidadosamente para que sean alcanzables y adaptadas al estilo de vida, los intereses y las habilidades del destinatario y con el menor riesgo de error posible. Las técnicas utilizadas por los profesionales en esta fase se describen como sigue:

- Comprometerse e influir en las estructuras institucionales, las redes sociales y los entornos físicos para responder a las necesidades de los beneficiarios y abordar sus problemas. - Formalizar contratos temporales con los beneficiarios y condiciones (ej. duración y frecuencia de los servicios).

- Uso flexible de diferentes métodos de intervención para intervenir con individuos y familias. La última fase. Corresponde al final de la intervención. Evalúe los resultados, compárelos con las metas y planifique los próximos pasos, que pueden incluir la transferencia o derivación a otra agencia si es necesario. Una técnica clave en esta etapa es la evaluación, donde la persona que ayuda y el profesional evalúan el logro de las metas establecidas y el proceso por el que pasan ambas partes durante la relación de ayuda. Es importante que cada parte aprecie el desempeño de la otra parte, con el objetivo de que el destinatario se dé cuenta de que ha pasado por un proceso de aprendizaje que lo ayudará a triunfar en la vida.

De esta manera, referente al trabajo de suficiencia profesional que estoy realizando, he aplicado el modelo de intervención centrado en tareas. Tomando en consideración la teoría de (Viscarret Garro Juan, 2014), en su libro de Modelos y Métodos de Intervención del Trabajo Social.

Los elementos principales que este método de intervención refiere son:

- La delimitación del problema: Aquí se trabajó en poder analizar la problemática presentada en la empresa PVC GERFOR PERÚ, mediante la exploración y percepción de cada área. Los diferentes análisis que se obtuvo se presentó al coordinador de Gestión Humana, para que las exponga ante la gerencia administrativa y poder delimitar la problemática principal.

- Los objetivos: Aquí se plasmo los pasos, procedimientos, las tareas para establecer el objetivo, que es la necesidad principal. Cabe mencionar que este objetivo debe ser realizado por la persona encargada en el programa y mediante la observación, determinación, y realizar la evaluación respectiva.

- El límite del tiempo. En el programa se realizó en 6 sesiones, 1 hora, una vez al mes cada viernes, entre los meses de enero a junio 2021.

- Las tareas a llevar a cabo: En este punto, parte después de tener claro el problema, el objetivo y el límite de tiempo. Aquí es un trabajo en conjunto entre los colaboradores llenos de aprendizajes por sesión y las tareas encomendadas en el programa realizado. Se busca que ellos mismos puedan desarrollar cada necesidad con nuestra orientación. Se puede mencionar que las tareas son clave porque forman parte de acciones globales, que parten de una problemática y culminan en la realización del objetivo.

- El contrato: Se toma nota de acuerdos, pautas, compromisos para poder conversarlas en grupo y llegar a un acuerdo por cada sesión. Las mismas que se deben cumplir fijando un cronograma.

3.4. ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS

Según el Código deontológico de Trabajo Social, para desarrollar sus funciones, los profesionales del trabajo social cuentan con unos instrumentos específicos del trabajo social:

- Historia social, Documentación que registra de manera integral los datos personales, familiares, de salud, de vivienda, económicos, laborales, educativos y otros datos importantes del usuario sobre su situación socio-familiar, necesidades, diagnóstico e intervenciones posteriores y el desarrollo de tales condiciones.

- Ficha Social, soporte documental de trabajo social, en el que se registra la información sistematizable de la historia social.

- Informe Social, Informe técnico a modo de documento, especialmente elaborado y firmado por un trabajador social. Su contenido se deriva de la investigación y, a través de observaciones y entrevistas, refleja en gran medida la situación del sujeto, valoración, opiniones técnicas y propuestas de intervención profesional.

- Escalas de valoración social. Instrumento científico que sirve para identificar situaciones sociales en un momento dado. Permite elaborar un diagnóstico social

- Proyecto de intervención social, Planificación de esfuerzos sociales, incluida la evaluación y el diagnóstico de la situación y a quién contactar, el establecimiento de objetivos de desempeño, actividades y tareas, utilización de recursos, tiempo y criterios de evaluación.

3.4.1. TÉCNICAS DE TRABAJO SOCIAL: Según la autora del trabajo “Técnicas e instrumentos del trabajo social”, María Paredes, de la Universidad técnica de Ambato refiere:

OBSERVACIÓN: Es una técnica realizada en la investigación que consiste en ver hechos y fenómenos:

- OBSERVACIÓN NO ESTRUCTURADA: Consiste en reconocer y anotar los hechos y a partir de categorías.
- OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA: Apela a los procedimientos muy estructurados para la recopilación de datos.
- OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE: Consiste en la toma de contacto del observador con el hecho o grupo a estudiar.
- OBSERVACIÓN PARTICIPANTE: Consiste en la participación del observador en cuanto asume uno o más roles en la vida del grupo.

ENTREVISTA: Consiste en a la conversación interpersonal cuya finalidad obtiene información oral:

- ABIERTA: Es flexible y centrada en la problemática del caso.
- GRUPAL: Entrevistador con un entrevistador y entrevistador con varios,
- INDIVIDUAL: Consiste en la intervención cara a cara.
- DIRIGIDA: Responde a un esquema establecido “a priori” por el trabajador social.

3.4.2. INSTRUMENTOS:

DIAGNOSTICO SOCIAL: Una de las herramientas básicas y necesarias en la práctica del trabajo social permite comprender los problemas y necesidades de un determinado grupo de edad, para luego intervenir, mejorando el programa y destacando las habilidades de autogestión de los participantes/usuarios. Una de las herramientas básicas y necesarias en la práctica del

trabajo social permite comprender los problemas y necesidades de un grupo de edad específico para su posterior intervención a través de programas de desarrollo que enfatizan las habilidades de autogestión de los participantes/usuarios.

CUADERNO DE NOTAS: Es una herramienta que tiene la funcionalidad de anotar información relevante que se adquiere en el diagnóstico.

VISITA DOMICILIARIA: Ander-Egg (1995) lo define como "la visita de un trabajador social al domicilio del usuario para investigación o tratamiento, asistencia o asesoramiento, en un intento de lidiar en vivo y directo con la persona afectada y las personas que viven con el/ella establecer contacto directo con la persona y/o su familia en la que vive".

En este sentido, según el autor, las técnicas y herramientas del trabajo social en el trabajo de cumplimiento profesional que realizó son las siguientes: Técnica de Observación y entrevista.

- Instrumentos de visita domiciliaria, cuaderno de notas, diagnóstico social.

3.4.3. NIVEL DE INTERVENCIÓN: CASO, GRUPO O COMUNIDAD.

El Blog (SOCIALANDIA, s.f.), menciona que hay 3 tipos de niveles de intervención:

Para empezar la profesión de Trabajo Social con Casos, tiene un proceso unificado para relacionarse con las personas y sus entornos basándose en hechos reales, apoyándose de los recursos necesarios que el usuario brinda.

Se rige por los principios de:

- Individualización, donde los usuarios se acogen a la trabajadora social para exponerle lo que les aqueja.
- Aceptación: Donde los usuarios aceptan y enfrentan la realidad.

- Autodeterminación: Conocerse a profundidad, y tener proyectos de superación.
- No enjuiciamiento: No perder el control, no juzgarse por los errores cometidos.
- Respeto: Tratarse con cariño, aceptarse tal y como son.
- Confidencialidad: Lo contado en la intervención no se divulga.

Los objetivos que se persiguen son:

- Capacitación: De manera constante para afianzar los resultados obtenidos.
- Integración en el medio social: El acoplamiento con el entorno, sin temores ni ataduras.
- Accesibilidad: Confianza en si mismo.
- Empoderamiento: Ser resiliente de los problemas y afrontar con optimismo

Es necesario el diagnóstico social como comportamiento saludable, análisis de problemas situacionales, identificación de problemas y necesidades, así como recursos disponibles. Esto aparecerá como un paso del proceso. "ver a través" "ver a través"

Etapas en el diagnóstico:

1. Estudio de la realidad social

- Datos personales (identidad usuario-familia, psicología, aspectos motivacionales, educación, salud, vida laboral, situación financiera, condiciones de vivienda, red social, tiempo libre) - Datos requeridos (necesidad - problema, grado de relevancia, historial de solución anterior, expectativas, razones de la demanda)

- Materiales disponibles, análisis de necesidades, tiempo de ciclo, coordinación. -Comunidad (ubicación-características geográficas, equipamientos-infraestructura, sistemas de protección social, direcciones de intervención, participación ciudadana)

2. Valoración Técnica

-Pronóstico, predicción de los acontecimientos futuros

-Juicio Técnico, conclusión

Trabajo Social con Grupos, según (Kisnerman Natalio, 1969)

Los trabajadores sociales trabajan en grupos de acción especialmente formados en función de las carencias, ideas, comportamiento de los compañeros de trabajo. Así mismo las vivencias con los colaboradores debe ser ardua, esencial, creativa.. Asimismo, los profesionales deben cooperar para que la relación entre los miembros del equipo sea favorable y positiva, creando así una adecuada comunicación entre el equipo, y de ello depende en gran medida la vida del grupo.

ETAPAS O FASES DEL PROCESO DE GRUPO:

ETAPA DE FORMACIÓN O APARENTE GRUPO: El proceso inicia con la motivación para formarla.

ETAPA DE CONFLICTO: Esto siempre debe verse como algo positivo para el grupo, ya que a partir de su articulación y experiencia los integrantes obtienen un autoconocimiento para enfrentar los desafíos de la vida social. Señalar una situación a un equipo puede ser una forma de explotar el conflicto al notar implícitamente el juego de un miembro sin que el equipo se dé cuenta de que la situación está lista para tal comportamiento.

ETAPA DE ORGANIZACIÓN: Organizar significa desarrollar habilidades de autogestión. Los grupos que llegan a esta etapa se caracterizan por una disminución de la ansiedad, una división del trabajo, el surgimiento de líderes grupales sociológicos, un mayor sentido de responsabilidad entre los miembros, la identificación con el grupo que se manifiesta en nosotros, nuestro grupo, y una serie de rituales y símbolos La coordinación de acciones entre los participantes no se basa en la autoridad, sino a través de una conciencia colectiva, que nos

permite unir nuestros objetivos para que cada participante adapte sus tareas a las de los demás con la destreza y el entusiasmo necesarios.

ETAPA DE INTEGRACIÓN: Cuando diferentes estructuras o roles departamentales se combinan completa o perfectamente entre sí. En el grupo como unidad de producción, las relaciones interpersonales son primitivas o casi existentes. Las habilidades de los miembros del grupo están determinadas, por un lado, por su sensibilidad a los problemas que interactúan y las necesidades del grupo, y por otro lado, por su capacidad para resolverlos y satisfacerlos. Aquí es donde el grupo madura, la estructura del grupo cambia poco, el liderazgo se distribuye entre todos los miembros y el trabajador social debe comenzar su trabajo. salida del proceso. Cuando diferentes subestructuras o roles están total o perfectamente alineados entre sí. Las relaciones interpersonales del grupo como unidad de producción son primarias o cercanas a la existencia. La competencia de los participantes depende, por un lado, de su sensibilidad a los problemas de interacción y necesidades del grupo, y por otro lado, de su capacidad para resolver y satisfacer estos problemas. Es aquí que los grupos han madurado, con algunos cambios en su constitución, la gestión se reparte entre todos los miembros, y los trabajadores sociales tienen que empezar a retirar a sus asesores, porque los grupos ya se pueden gestionar individualmente. cada a su papel de asesor, puesto que el grupo ya se puede manejar sólo.

ETAPA DE DECLINACIÓN O MUERTE DEL GRUPO: A pesar del alto nivel de madurez, hay ciertos momentos en que el interés de los integrantes decrece y estos intereses se desvían a otras actividades, el proceso comienza a disminuir a medida que disminuye el número de integrantes, esta etapa es natural para cualquier grupo y no debe ser interpretado como un fracaso. panel. En general, está diseñado para involucrar a los miembros del equipo para que puedan participar activamente en su proceso de cambio, tanto individualmente como en equipo. También busca solucionar problemas sociales individuales a través de la convivencia grupal.

Procedimientos desarrollo en el trabajo social grupal:

Los procedimientos se convierten en una forma para que los trabajadores sociales logren sus objetivos originales previstos.

DOCUMENTACIÓN

Esta orientada como elemento fundamental ; como guía y corrección en el trabajo diario, como base emitir el informe que permita la interpretación de las características de la institución, y como registro de datos fácticos y verificación básica para su uso en un estudio o proyecto de investigación en particular.

PARTICIPACIÓN Y DISCUSIÓN EN GRUPO

El proceso de discusión grupal está en el corazón de ASG, una herramienta de apoyo, capacitación y compromiso concreto que se ve como dar y recibir combinado con acción. Los ASG necesitan que sus miembros pasen de una actitud individualista que busca satisfacerse como usuarios, consumidores o seguidores a una actitud colaborativa que les permita convertirse en actores participativos. La participación requiere espontaneidad, libre ejercicio y aprendizaje. A través de esto, el concepto de democracia cobra sentido... La participación significa discutir temas, reflexionar, tomar conciencia crítica y mediar en acciones efectivas. En este sentido, consideramos la discusión en grupo como un procedimiento básico que utilizamos en dos dimensiones: la resolución de problemas y el aprendizaje sobre uno o más problemas o temas.

CONCIENTIZACIÓN

Pretende sorprender al individuo en su manera de pensar la realidad, de acuerdo con el foco de atención que le da a sus problemas importantes o situaciones actuales que requieren una respuesta intelectual y operativa para configurar una práctica auténtica.

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

Conjunto de actividades planificadas realizadas por el grupo. El programa no está centrado en la actividad, sino en el grupo, satisfaciendo sus necesidades e intereses.

SUPERVISIÓN

Un curso de formación en el que una persona (un supervisor) entrena a otra (un supervisado) para integrar los conocimientos teóricos en las situaciones prácticas a abordar.

EVALUACIÓN

Esto le permite conocer los hechos de los eventos, facilitar la comunicación y expresar conflictos.

El trabajo social Comunitario, una forma de intervención profesional en la sociedad dirigida a la satisfacción de las necesidades individuales y sociales. mediante la cooperación de los individuos, los grupos y la sociedad en su conjunto. Puede ser un recurso potencial para promover la solidaridad al abordar los problemas y sus causas. Los niveles de intervención se pueden determinar en función del efecto de un grado pequeño o grande. El trabajo social de casos interviene en formas familiares e individuales para proporcionar la memoria necesaria.

Por otro lado, el trabajo social con grupos ayudar a las personas a mejorar su funcionamiento social a través de experiencias grupales. El trabajo social es un grado de intervención que busca satisfacer las necesidades sociales y familiares.

En tal sentido, el nivel de intervención de acuerdo, a mi trabajo de suficiencia profesional que realicé, es Nivel de Intervención de Grupo. Se buscó lograr un mayor sentido de la responsabilidad y promover el crecimiento personal, la comunicación, impulsando las relaciones sociales e interpersonales.

El objetivo es lograr una mayor responsabilidad, promover el crecimiento personal, mejorar las relaciones sociales, proporcionar recursos y prevenir problemas.

3.4.4. METODO BASICO: (ESTUDIO O INVESTIGACION, DIAGNOSTICO, PROGRAMACION, EJECUCION Y EVALUACION).

(Martín Castro Guzmán, 2017) cita a Mendoza (2002) Definir el objeto de la intervención del trabajo social; como entidad individual, grupal o colectiva que identifica necesidades y exige su satisfacción mediante la solicitud de servicios institucionales; orientar el espacio profesional de los intentos decididos del sujeto por satisfacer sus necesidades reproductivas humanas. También revela que la actividad profesional del trabajador social se ubica en el campo de la política social, lo que le permite coordinarse con el estado, delimitar sus tareas y enfocarse básicamente en comprender, opinar, definir o analizar las necesidades de la población

En este proceso se proponen características para los trabajadores sociales Mendoza (2002); identificó seis puntos de intervención metodológica:

-ESTUDIO O INVESTIGACIÓN: Se trata del conocimiento para emprender acciones para cambiar o alterar algún aspecto de la realidad que afecta a un determinado grupo de personas. Necesitamos identificar un problema, investigarlo consultando fuentes primarias o secundarias, identificar un marco teórico que lo sustente, recopilar información y analizarlo.

-DIAGNOSTICO: es un requisito prioritario; representa el proceso dado arriba y situación sobre la condición actual del objeto; es la interpretación cuantitativa y cualitativa del fenómeno y la posibilidad de su solución.

-PLANEACIÓN: como punto de intervención metodológica, incluye todos los planes, programas y proyectos generales de acción; define la línea general de intervención, la estrategia y las diferentes etapas del proceso de intervención; y una metodología que oriente actividades específicas especificando esfuerzos operativos y recursos.

PROGRAMACIÓN: Mendoza (2002), Identificar actividades y áreas donde el proceso de intervención necesita una consideración especial; definir necesidades y objetivos, pero lo más importante es reducir tiempo y recursos, aclarando así qué tipo de técnicas y herramientas usar como parte de un proyecto en particular.

-EJECUCIÓN: es la ejecución del plan, la organización poblacional es importante, puesto que no únicamente se reparten responsabilidades, sino que además se definen funcionalidades y se establecen canales de coordinación y comunicación. Se elaboran manuales operativos que definen organigramas y funcionalidades, así como lineamientos y métodos, como procedimientos de meditación en reuniones y talleres.

-EVALUACIÓN: Es una actividad diseñada para evaluar y medir el desempeño del programa, el logro de metas y objetivos, así como el uso adecuado de los recursos y el desempeño de las funciones de los operadores involucrados en el programa de intervención.

De acuerdo al trabajo de Suficiencia Realizado, el método básico fue aplicado para identificar, las problemáticas presentadas en la empresa PVC GERFOR PERÚ SAC. Para confirmar los sustentos planteados se realizó el estudio y posterior a ello se identificó el diagnóstico utilizando distintas metodologías del trabajo social, donde destacan las técnicas la técnica de observación.

Después se realizó la fase de planificación donde en conjunto con el Coordinador del área, se organizó el programa desarrollado, enfocado en el área administrativa, en seis sesiones durante seis meses, con el objetivo de Lograr la integración interpersonal en el ambiente de trabajo.

Finalmente, en la última fase se realizó “Evaluación”, buscando la efectividad del programa desarrollado mediante las sesiones realizados y el impacto causado.

3.5. PROGRAMAS DESARROLLADOS

3.5.1. NOMBRE DEL PROGRAMA:

“PROGRAMA DE INTEGRACIÓN GERFORINA”

3.5.2 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

En la empresa PVC GERFOR PERÚ, se reconoció que la falta de comunicación interpersonal genera un inadecuado ambiente de trabajo. Por ello lo que busca este programa es mejorar el ambiente laboral y las relaciones interpersonales a través de acciones que permitan fortalecer la comunicación, empatía, habilidades blandas. El resultado será que los colaboradores, generen lazos de confianza, y se sientan motivados laboralmente, generando mayor productividad. La motivación es fundamental para la integración laboral.

3.5.3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

3.5.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Lograr la integración interpersonal en el ambiente de trabajo.

3.5.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO

1. Interacción/Comunicación: Formas y alternativas de conversación simultánea que aporte a la mejora en los líderes de cada área.
2. Trabajo en equipo: Los acuerdos se deben realizar logrando la unificación para el logro de los objetivos.
3. Capacidad profesional: Promoción de Conocimientos, habilidades, competencias y motivaciones por el rendimiento profesional.

3.6. SECTOR AL QUE SE ATENDIO

Este programa está dirigido para el personal administrativo de la empresa PVC Gerfor Perú SAC

3.7. TIEMPO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA

Este programa se inició de enero hasta junio del 2022. Ultimo viernes de cada mes, en un horario de 07:30 a 08:30(* a excepción del Master chef 11:00 a 12:30)

3.8. NIVEL DE LA INTERVENCION: TRABAJO DE GRUPO

3.9. MODELOS DE LA INTERVENCION: MODELO DE INTERVENCIÓN CENTARDO EN TAREAS

3.10. RECURSOS

RECURSOS MATERIALES:

- Laptop
- Celular
- Lapiceros
- Cuaderno
- Útiles de oficina
- Papelógrafo
- Plumones
- Comedor
- Internet
- Celular



3.11. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Temas	Objetivo	Descripción	Recursos	Tiempo	Responsable
1. Preguntas de Trivia	Cohesión grupal, competitividad y romper el hielo entre compañeros	Consiste en hacer preguntas a los participantes, los cuales podrán ganar o perder puntos según sus respuestas. Se puede organizar por equipos o entre personas (mínimo tres). Generalmente, el juego gira alrededor de un tema como la música, los deportes o la propia oficina. También funciona mezclando temas diferentes. El equipo ganador recibe un premio: un almuerzo en Norckys en la propia empresa, lo que fomenta aún más la cohesión grupal.	*Formato de registro. *Laptop *Internet *Pegatina y plumón	07:30 a 08:30	Reyna Durand
2. Charadas	Cohesión grupal, competitividad y romper el hielo entre compañeros	Consisten en adivinar una palabra o frase a través de las pistas o señas que da uno de los participantes sin hablar. Se trabaja mediante un aplicativo de charadas, fijando el tiempo que indicaba y los temas. Los ganadores se hacían acreedores de dos entradas al cine.	* Formato de registro. *Celular con internet. * Pegatina y	07:30 a 08:30	Reyna Durand
3. Dos verdades y una mentira	Cohesión grupal, competitividad y romper el hielo entre compañeros	Cada participante tiene que decir tres cosas sobre su persona, dos verdaderas y una inventada. El juego consiste en adivinar cuál de las tres es mentira. Al final de cada ronda, cada participante debe revelar sus dos verdades. Los ganadores se les entregó un vale de consumo en plaza vea.	* Formato de registro. *Papelografo y plumón. *Pegatina y Plumón	07:30 a 08:30	Reyna Durand y Leonardo Pachas
4. Comida de equipo	Cohesión grupal y mejorar el ánimo	Consiste en que cada miembro traiga algo para comer y beber y compartirlo. Es una forma de estimular su creatividad o para que presuman de una receta de familia o de su comida preferida. La idea es reunir a todos, y comer en grupo es una fórmula que nunca falla.	* Formato de registro. *Comedor de la empresa. *Utensilios del comedor. *Pegatina y Plumón	07:30 a 08:30	Reyna Durand y Leonardo Pachas
5. Nudo Humano	Comunicación, toma de decisiones y resolución de problemas.	Empieza formando un círculo mirando al centro. A continuación, cada participante tiene que agarrar las manos de dos participantes de enfrente, uno por cada mano, formando un "nudo humano". Los participantes desenreden el nudo sin soltarse las manos y vuelvan a formar el círculo original, pero, esta vez, con las manos agarradas a los participantes de su izquierda y derecha. Se logra con comunicación y un buen trabajo en equipo. El equipo ganador, se lleva medio día libre, un viernes, en coordinación con su jefatura y bienestar social.	* Formato de registro. *Pegatina y Plumón. *Papelografo. *Plumón	07:30 a 08:30	Reyna Durand
6. Master Chef	Liderazgo, toma de decisiones, gestión del tiempo y trabajo en equipo	El objetivo es crear el plato más atractivo y sabroso. Cada equipo recibe unos ingredientes para preparar un plato en un tiempo determinado. Cuando termina el tiempo, los platos son probados por un jurado que decide quién es el ganador y su premio. El ganador, se lleva, una canasta de víveres.	*Formato de registro. *Comedor de la empresa *Utensilios del comedor *Pegatina y plumón	11:00 a 12:30	Reyna Durand y Leonardo Pachas

Figura 8 Programa desarrollado

3.12. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Las actividades que se realizan en PVC GERFOR PERU, son un soporte fundamental para afianzar la comunicación y el nexos con los colaboradores, buscando el bienestar familiar, personal, laboral:

Cronograma de Actividades Desarrolladas	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1. Preguntas de Trivia																								
Objetivo: Cohesión grupal, competitividad y romper el hielo entre compañeros																								
2. Charadas																								
Objetivo: Cohesión grupal, competitividad y romper el hielo entre compañeros																								
3. Dos verdades y una mentira																								
Objetivo: Cohesión grupal, competitividad y romper el hielo entre compañeros																								
4. Comida de equipo																								
Objetivo: cohesión grupal y mejorar el ánimo																								
5. Nudo Humano																								
Objetivo: comunicación, toma de decisiones y resolución de problemas.																								
6. Master Chef																								
Objetivo: : liderazgo, toma de decisiones, gestión del tiempo y trabajo en equipo																								

Figura 9 Cronograma de programa

3.12.1 Evidencia de programa desarrollado



Figura 10 Foto de los participantes



Figura 11 Premiación de los participantes



Figura 12 Compartir de los participantes



Figura 13 Area administrativa



Figura 14 Presente administrativo



Figura 15 Compartir administrativo 2

CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

La principal contribución del trabajo de suficiencia profesional desarrollado, fue poder obtener el diagnóstico social para identificar la problemática principal para buscar alternativas de mejora. Se encontró que el factor que genera declive en la organización fue la poca comunicación en el ambiente laboral. Con ello se utilizó las técnicas e instrumentos del trabajo social, con las metodologías y modelos respectivos.

Se logro los objetivos planteados, con mejoras significativas, en el ambiente laboral reflejado en la productividad de la empresa PVC Gerfor Perú SAC,



4.1. CONCLUSIONES

1. En el primer capítulo se identifica que la empresa PVC Gerfor es de matriz colombiana, teniendo a nivel Sudamérica los países: Colombia y Perú y a nivel Centroamérica Guatemala, El Salvador y honduras. Se distribuye en las plantas de Producción que se encuentran el país de Colombia, Guatemala y En Perú, los centros de Distribución están ubicados en El Salvador y Honduras. La empresa cuenta con más de 50 años de experiencia en el rubro de tubos y accesorios de PVC, garantizando la alta eficiencia de los productos que ofrecen.
2. En la intervención de la trabajadora social, desempeñando sus funciones en el área de bienestar social, siendo muy importante su rol en la empresa, dado que contribuye a mejorar la calidad de vida, garantizando el bienestar social de todos los colaboradores.
3. Mediante el diagnóstico social obtenido, se identificó el principal problema del área administrativa de la empresa PVC Gerfor Perú, esto conllevó a poder diseñar, planificar un programa de intervención que fue desarrollado utilizando el método básico en sus distintas fases, con el foco de nivel de intervención en grupo, y siguiendo la estructura del modelo de Tareas, que hizo más factible poder desarrollar las actividades que fueron realizándose en las 6 sesiones durante los seis meses que duro el programa.
4. Cumpliendo el objetivo principal, que los colaboradores mencionan que, si en una empresa hay buenas condiciones laborales y una comunicación horizontal eficaz, fortalecerá un agradable ambiente laboral y esto se verá reflejado en la mejora de la productividad.

4.2. RECOMENDACIONES:

1. La empresa debe promover el compromiso e interés de los colaboradores, mediante propuestas dinámicas los pilares fundamentales, valores y equipo de trabajo.
2. Los distintos canales de comunicación no son suficientes, debe haber mayor flexibilidad en la intervención de la trabajadora social del área de bienestar para poder dar a conocer en espacios más amplios las diversas actividades y propuestas que el área tiene planificado en beneficio de los colaboradores. Y poder recibir sugerencias en tiempo real de las ideas de los mismos colaboradores.
3. La empresa debe brindar mayor participación, presupuesto para poder impulsar las propuestas que tienen intervención en la parte sociofamiliar , dado que se refleja en las sugerencias de los mismos colaboradores. Con ello se tendría mayor participación, y cercanía directa con las familias. Produciendo mayor motivación.
4. Se debe reforzar la importancia que tiene la comunicación horizontal, con el objetivo de brindarles las herramientas necesarias a todos los colaboradores y hacer capacitaciones con los líderes de cada área para que nos apoyen con el seguimiento respectivo, ajustándonos a las políticas internas de la empresa.

4.3 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

Viscarret Garro Juan. (2014). *Modelos y Metodos de Intervención en Trabajo Social*. Madrid:

Difusora Laurosse.

Acopinturas. (2017). *Noticias*.

Ander-Egg, E. (2011). *Diccionario del Trabajo Social* . Brujas.

Arbeláez, B.M. (2008:84).

Arbeláez, B.M. (2008:85).

ARROYO VALENTE EDUARDO, GARCIA RAMOS RAMON, PINEDA SANCHEZ GABRIEL, VELAZQUEZ VELAZQUEZ KARLA DENISSE, PEÑA CHIÑAS ILSE ALEJANDRA, HIDALGO SANCHEZ ALEJANDRA. (JUNIO de 2012). *INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL AMBITO LABORAL*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.uv.mx/personal/eperry/files/2011/05/EVIDENCIAS-INVEST.-CUANTITATIVA-FUNCIONES-DEL-TRABAJADOR-SOCIAL-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf

BERNARD. (1967). <https://www.mitrabajoessocial.com/trabajo-social-empresarial/>.

CELATS. (SEPTIEMBRE de 2020). *Modelos de intervención en trabajo social en el ámbito de la salud pública: una propuesta desde la modernidad institucional*. Obtenido de <https://celats.org/publicaciones/revista-nueva-accion-critica-9/modelos-de->

intervencion-en-trabajo-social-en-el-ambito-de-la-salud-publica-una-propuesta-desde-la-modernidad-institucional/

CHAIME, S. . (2006:3).

Contreras Hermosilla María Angelica. (2006). *PLATAFORMA ACADEMICA DEL TRABAJO SOCIAL*. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1mYnkTMTPRubv-mFf8tcedmQbwvidEN1y/view>

DAVID, N. A. (2017). *EL AMBIENTE LABORAL COMO POTENCIADOR DE LOS RESULTADOS OPERACIONALES EN EL EJÉRCITO NACIONAL DE COLOMBIA* . Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16010/NaranjoAlvarezOscarDavid2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Deicy Viviana Monroy Suarez . (2019). Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35888/MonroySuarezDeicyViviana2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Egg, E. A. (s.f.). *Diccionario del trabajo social*.

EUROINNOVA. (s.f.). *EUROINNOVA*. Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/blog/cuales-son-las-funciones-del-trabajador-social>

Freddy Omar Arrieta Jimenez. (28 de abril de 2009). *Mailxmail*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-bienestar-social-empresas-siglo-xxi-1/area-bienestar-social-empresarial>

GERFOR. (2022). *Compañía*. Obtenido de <https://www.gerfor.com/nuestra-empresa/>

Hermes Alfredo Ruiz Rincon. (28 de agosto de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/bienestar-social-laboral/>

Herrera, A. . (2004).

Jara, A. A. (2016). *Bienestar Psicológico y Bienestar Social en estudiantes universitarios que realizan danzas Folklóricas*. Lima: PUCP.

Kisnerman Natalio. (1969). *Servicio social de grupo*. Buenos Aires: L HVMANITAS.

Kisnerman, N. (1997). *Pensar el Trabajo Social*. Buenos aires: Edward.

LEVÍ CALDERON CLEMENTE. (09 de 05 de 2017). *MI TRABAJO ES SOCIAL*. Obtenido de

<https://www.mittrabajoessocial.com/principales-modelos-para-la-intervencion-de-trabajo-social-en-individuo-y-familia-maria-angelica-contreras/>

Luz Marina Pava y Colaboradores. (2001). <https://docplayer.es/84550297-La-intervencion-como-eje-teorico-metodologico-del-trabajo-social-angela-maria-quintero-valasquez.html>.

María Angelica Gallardo Clark. (1976). *Metodología para el Trabajo Social: "Teoria Practica"*. Monterrey: Facultad de Trabajo Social , U.A.N.L.

Martín Castro Guzmán. (2017). *Metodología de Intervención en Trabajo Social*. Yucatán: Editora Shaad.

Mary Richmond. (1962). *EL TRABAJO SOCIAL EN MARY RICHMOND.LA FUNDAMENTACIÓN DE SU TEORÍA*.

Medical assistant. (25 de Julio de 2017). <https://ma.com.pe/el-trabajador-social-y-su-importancia-en-las-organizaciones>.

MEJIA, E. (s.f.).

*file:///C:/Users/Reyna%20Durand/Downloads/mmariacaruz,+EL+SERVICIO+SOCI
AL+EN+LA+INDUSTRIA.pdf.*

Microsoft. (01 de Diciembre de 2013). *Gerfor “tubo” la mejor decisión, subirse a la Nube de Microsoft.* Obtenido de <https://news.microsoft.com/es-xl/gerfor-tubo-la-mejor-decision-subirse-a-la-nube-de-microsoft/>

Moix Martinez Manuel. (1986). *Introducción a los servicios sociales.* Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://www4.ujaen.es/~aespadas/TEMA1.pdf

PAZ, V. G. (2012). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.* MEXICO: RED TERCER MILENIO S.C.

Pedro Mario Portocarrero Moreno. (14 de Julio de 2014). *LinkedIn.* Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/20140714201730-85788671-el-rol-del-sector-privado-en-el-bienestar-social/>

Reyes Medina, A. J. (2018). *TRABAJO SOCIAL.* COLOMBIA: Universidad Nacional de Colombia.

SOCIALANDIA. (s.f.). Obtenido de <http://socialandia.blogspot.com/p/niveles-de-intervencion.html>

Valverde, L. . (1990).

Vargas, M. (01 de Julio de 2021). *Great Place To Work.* Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>

Velasquez, A. M. (2004). <https://docplayer.es/84550297-La-intervencion-como-eje-teorico-metodologico-del-trabajo-social-angela-maria-quintero-valasquez.html>.

Viscarret Garro Jesus. (s.f.). Modelos de intervención del trabajo social. En *Fundamentos del trabajo social* (pág. 293).

Von Sprecher, R., & Boito, M. E. . (2010). *COMUNICACIÓN Y TRABAJO SOCIAL*. Córdoba, Argentina: Brujas.





4.5. Anexos

Autorización para obtener información

Lima, Lurin 07 de noviembre del 2022

CARTA DE RECOMENDACIÓN ACADÉMICA

De: Sr. Leonardo Pachas Villena - Coordinador de gestión Humana
Para: Universidad Inca Garcilaso de la Vega
Asunto: Carta de Recomendación Académica

La Srta. Reyna Milagros Durand Iberico, con DNI 70073590, ex colaboradora de la empresa PVC Gerfor Perú, identificada con N°RUC 2052450152, se desempeñó bajo el cargo de Analista Jr. De Bienestar Social, durante el periodo del 20 de septiembre 2021 hasta el 30 de septiembre 2022.

Mediante la presente se autoriza a nuestra excolaboradora, a realizar un relatorio de la experiencia, funciones realizadas, mientras desempeño su cargo y al recojo de información pertinente en función a la elaboración del proyecto que viene realizando de Suficiencia Profesional en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; para obtener el grado académico de Licenciatura en Trabajo Social, para fines únicamente académicos.

En señal de conformidad, de lo expuesto, se garantiza confidencialidad de la información solicitada.


COORDINACIÓN DE GESTIÓN HUMANA

PACHAS VILLENA LEONARDO
COORDINADOR DE GESTIÓN HUMANA

