

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEJORA DEL  
CLIMA LABORAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA  
2023**

**Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**AUTOR:**

**Bachiller: SILVIA KARINA NANFUÑAY RELAIZA**

**ASESOR:**

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

**Lima - Perú  
2024**

# INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unicolmayor.edu.co Fuente de Internet	1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%

## **DEDICATORIA**

*A mi hijo Daniel*

*Porque su existencia es mi fortaleza y esperanza.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por la vida

A mis padres y hermanas, por su apoyo incondicional

A la Doctora Gisella Delgado Castillo, por su capacidad y soporte profesional en la asesoría para el desarrollo del presente trabajo.

## RESUMEN

El trabajo en mención titulado “Intervención del Trabajo Social en la mejora del Clima Laboral en una Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo” subraya la importancia de la intervención del trabajador social y como esta se entrelaza con diversos aspectos sociales, culturales y económicos. Por lo que, su labor se constituye en la esencia de implementación de estrategias para promover entornos organizacionales favorables. Se destaca la labor del trabajador social, la importancia de sus competencias laborales, las habilidades prácticas necesarias para proceder con la implementación y ejecución de planes y programas de bienestar, que busca que los integrantes de la organización se sientan satisfechos, comprometidos y que esto fomente el rendimiento y la motivación, mientras exista una mejora exponencial en el trabajo.

El diagnóstico social de la problemática, nos lleva a la intervención a nivel individual y de grupo, con la aplicación del método básico, centrado en la aplicación del modelo centrado en las tareas, es decir, incluir tareas para ir resolviendo los obstáculos que se presentan.

***PALABRAS CLAVE:*** Clima laboral, Intervención, Trabajador Social,

### ABSTRACT

The work in question entitled “Social Work Intervention in improving the Work Environment in a Cleaning Services Company located in Surquillo” highlights the importance of the social worker's intervention and how it is intertwined with various social, cultural and economic aspects. Therefore, their work constitutes the essence of implementing strategies to promote favorable organizational environments. The work of the social worker is highlighted, the importance of their work skills, the practical skills necessary to proceed with the implementation and execution of welfare plans and programs, which seeks to ensure that the members of the organization feel satisfied, committed and that this encourages performance and motivation, while there is an exponential improvement at work.

The social diagnosis of the problem leads us to intervention at the individual and group level, with the application of the basic method, focused on the application of the task-centered model, that is, including tasks to resolve the obstacles that arise.

Keywords: Work environment, Intervention, Social Worker,

<b>INDICE</b>	<b>PAGINA</b>
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT .....	5
INDICE GENERAL.....	6
INTRODUCCION .....	9
CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES .....	12
1.1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA O INSTITUCION .....	12
1.2. DESCRIPCION DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	12
1.3. UBICACIÓN GEOGRAFICA Y CONTEXTO SOCIOECONOMICO .....	13
1.4. ACTIVIDAD GENERAL O AREA DE DESEMPEÑO .....	15
1.5. MISION Y VISION.....	15
CAPITULO II: DESCRIPCION GENERAL DE LA EXPERIENCIA.....	16
2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA .....	16
2.1.1. MARCO TEORICO DEL TRABAJO SOCIAL .....	16
2.1.2. AREA DE INTERVENCION.....	19
2.2. PROPOSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS .....	21
2.3. APLICACIÓN DE LA TEORIA EN LA PRACTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL .....	22
2.3.1. METODO DE LA INTERVENCION PROFESIONAL.....	23
2.3.2. MODELO DE LA INTERVENCION PROFESIONAL.....	33
2.3.3 NIVELES DE LA INTERVENCION PROFESIONAL .....	36
2.3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE TRABAJO SOCIAL.....	38
2.4. MARCO TEORICO DE LAS VARIABLES .....	39
CAPITULO III: FUNDAMENTACION DEL TEMA ELEGIDO.....	45
3.1. DESCRIPCION DE LA PROBLEMÁTICA .....	45

3.2. TEORIA DE LA PROBLEMATICA .....	46
3.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	46
3.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	47
3.3. ANALISIS DE LA PROBLEMATICA .....	49
CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES .....	52
4.1. DESCRIPCION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION.....	52
4.2. EVALUACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION.....	56
4.3. IMPLEMENTACION DE ALTERNATIVA SELECCIONADA .....	56
4.4. COSTO DE LA IMPLEMENTACION .....	58
4.5. EVALUACION DE LA FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACION.....	59
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	62

#### INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos sociodemográficos por sexo .....	14
Tabla 2 Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad.....	15
Tabla 3 Actividades programadas .....	29
Tabla 4 Cronograma de actividades .....	54
Tabla 5 Descripción de actividades.....	55
Tabla 6 Implementación de programa preventivo y promoción de la salud.....	57
Tabla 7 Implementación de programa motivacional, reconocimiento y beneficios.....	57
Tabla 8 Implementación de programa familiar y de integración .....	57

Tabla 9 Costo de implementación .....58

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Datos sociodemográficos por sexo..... 14

Figura 2 Campaña de masajes..... 29

Figura 3 Beneficios institucionales..... 30

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, diversas organizaciones expresan un nivel elevado de inquietud con referencia a la gestión de su capital humano, y asumen el importante desafío de establecer un grado óptimo de mejora en el rendimiento laboral a nivel holístico. Mantener un estímulo laboral y, además, alcanzar una elevada satisfacción obrera se ha vuelto una cuestión de interés, ya que se entiende que el recurso humano de una determinada entidad que está con su motivación al 100% se inclina por un grado de satisfacción elevado, lo cual origina que los niveles de producción crezcan de manera continua. Profesionales enfocados en el estudio de las relaciones laborales y productividad manifiestan que los trabajadores de una determinada organización son componentes fundamentales en ella, siendo por ello, vital que se rijan en alcanzar su bienestar físico – psicológico, pues esto influye en el beneficio íntegro empresarial. Tener acceso a un área de recursos humanos o bienestar social se relaciona con la preocupación por la búsqueda de la satisfacción del capital humano, el cual incide de manera favorable en su rendimiento como trabajadores, así como en los niveles de deserción y cambio constante de empleados (Robbins S, Judge, T, 2009).

La metodología de trabajo aplicada se condicione a la situación, sujetos, problemática y esquema de la organización, es por eso que, derivado del diagnóstico situacional, se formulan planes y programas, tomando como base a un constructo laboral interdisciplinario teniendo en cuenta cada una de las situaciones particulares.

La intervención toma como base a ciertas estratagemas que, a su vez, se apoyan en la ciencia y el comportamiento personal, grupo y comunidad, se da en situaciones de salud colectiva, recreación, deporte, relaciones interpersonales.

Las funciones del trabajador social buscan brindar el apoyo necesario a los colaboradores, así como asesoría, inclusión, resiliencia, empatía y la disminución considerable de la deserción laboral. Tomando en cuenta que, para alcanzar una mejora continua en la cultura organizacional, se implementó un plan de ejecución y control constantes para hacer un balance entre un pre y post test.

Para la mejora del clima laboral dentro de la Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo, implementamos un programa que se aplicó durante el año 2023, que incluye un plan de acción y un sistema de evaluación para analizar los cambios antes y después de su aplicación. La estructura del trabajo se presenta en los siguientes capítulos:

**CAPÍTULO I:** Este capítulo, abarca los Aspectos Generales de la Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo, describiendo datos de su historia, giro de actividades, aspectos socioeconómicos, misión, visión.

**CAPÍTULO II:** En este capítulo se realiza una descripción general de la experiencia, el desenvolvimiento en la actividad profesional desarrollada, el área de intervención, el propósito del puesto y funciones asignadas, la aplicación de la teoría en la práctica durante el desempeño profesional, el método, el modelo, el nivel de intervención y se describen las técnicas e instrumentos utilizados durante la intervención profesional y la descripción teórica de las variables.

**CAPÍTULO III:** Este capítulo recopila la fundamentación del tema elegido, la descripción de la problemática que motivó de la intervención profesional Trabajo, se describe la teoría basada en la problemática y los antecedentes de estudios sobre la problemática a nivel internacional y nacional y por último el análisis del problema.

**CAPÍTULO IV:** El presente capítulo recopila las principales contribuciones, la descripción de las alternativas de solución, la evaluación, la implementación de las actividades y

procedimientos, así también y muy importante el costo y la evaluación de la factibilidad de la implementación. Y como parte final las conclusiones y recomendaciones para las mejoras a aplicar.

## CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

### 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo, es una compañía nacional instaurada en el año 1987, con más de 35 años de experiencia en el rubro de mantenimiento, haciendo hincapié en el sector salud; especialmente, en los principales nosocomios de Lima. Su compromiso es brindar un servicio calidad a empresas privadas e instituciones públicas, las cuales son de mucha utilidad para el estricto cuidado de los ambientes de estos.

La historia de esta compañía se remonta a 1987, cuando inicia sus operaciones con aproximadamente 200 trabajadores, prestando inicialmente servicios de limpieza en las instalaciones del Seguro Social de Salud antes IPSS, hoy Essalud. A mediados de 1992 comienza la expansión de sus servicios de fuera de Lima ampliando su cobertura a otras regiones como San Martín, Ica, Arequipa, Tacna, hasta ampliar su alcance a nivel nacional. Lleva consigo a la certificación ISO 9001:2015, la cual se rige en la gestión del control de calidad, lo que brinda la oportunidad de mejorar óptimamente los procesos y cumplir satisfactoriamente con los clientes.

### 1.2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

El servicio ofrecido por la Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo es el rubro de mantenimiento, tiene como actividad principal la limpieza estandarizada; enfocada, básicamente, en los principales hospitales de la ciudad y servicios adicionales, tales como: Teleoperadoras, Ascensoristas, Orientación a pacientes, Recepcionistas, Técnicos, Jardineros, Lavandería, Nutrición y Anfitrionas.

Cuenta con personal altamente calificado y capacitado que evalúa las necesidades de cada cliente, esquematizando, implementando y efectuando un servicio a medida, lo cual brinda un aval adecuado en cuanto a la asepsia de un contexto determinado, con la intención de brindar seguridad y garantía en la prestación del servicio.

Esta compañía surquillana ofrece a sus clientes sostenibilidad, eficiencia en sus servicios, innovación, servicio planificado, seguimiento constante y una rápida respuesta ante las incidencias que se presentan, empleando tecnología de avanzada como carros para barrer pistas, hidrolavadoras, coches porta implementos, así como lustradoras, aspiradoras, lavadoras de alfombras, electrobombas, nebulizadoras y otros que brindan la confianza adecuada para prestar un servicio idóneo a los clientes finales.

Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo, obtuvo la “Certificación Trinorma a nivel nacional”, por su Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018.

Los procesos que la certificadora SGS del Perú evaluó, fueron gestión de la dirección, ventas, servicio al cliente, logística (compras y servicios generales), sistema integrado de gestión, recursos humanos, entre otros.

En este sentido, la certificación obtenida mejora positivamente su imagen ante el mercado, al estandarizar sus procesos y asegurar la continuidad de la mejora y el cumplimiento según normativa, ocasionando diferencias entre sus competidores, lo cual impacta en el incremento de las ventas, al ampliar en su cartera de clientes a aquellos que demandan el cumplimiento con base en estándares mundiales en cuanto a calidad, medio ambiente y salud laboral.

### 1.3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

En Perú, la Empresa de Servicios de Limpieza, está ubicada en el distrito de Surquillo, es una organización integrada por más de 7,500 personas que laboran en 21 regiones. Es una organización que ofrece a sus clientes los servicios de limpieza especialmente en instituciones del rubro hospitalario.

**Figura 1: Ubicación geográfica de la Empresa**



El nivel educativo en los colaboradores de la empresa en cuestión es de secundaria completa, resaltando que, debido al ISO 9001- 2015, se mantiene dentro las políticas que el nivel educativo mínimo es secundaria completa.

**Tabla 1: Datos sociodemográficos por sexo**

SEXO	CANTIDAD
Femenino	4000
Masculino	3500
<b>Total</b>	<b>7500</b>

**Tabla : Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad**

EDAD	CANTIDAD
18 a 25	252
26 a 31	658
32 a 37	1351
38 a 43	1696
44 a 49	1456
50 a 55	1609
56 a 61	354
62 a más	124
<b>Total</b>	<b>7500</b>

#### 1.4 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

El área de rendimiento de la entidad se relaciona con las instalaciones de carácter hospitalario, industrial, comercial y su principal actividad es la limpieza; manifestándose la preocupación continua en cuanto al desarrollo correcto en otra clase de sectores como el sector manufacturero, comercial o, incluso, contar con una capacidad instalada con dimensiones que pueden ser cortas o largas.

Los materiales que se usan cuentan con las certificaciones de calidad y los permisos sanitarios legales correspondientes, los equipos de limpieza con que cuenta la empresa, están aptos para brindar eficacia en los servicios, mientras que nuestros colaboradores cuentan con los conocimientos y habilidades para utilizar correctamente la tecnología y asegurar excelencia en los servicios.

## 1.5 MISIÓN Y VISIÓN

**Misión:** Brindar un servicio adecuado y eficiente a nuestros clientes, siempre siendo precisos en su aplicación, por medio de responsabilidad y la efectividad del caso.

**Visión:** Convertirse en la empresa líder en el rubro de asepsia y mantenimiento de ambientes hospitalarios a nivel nacional.

## CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

### 2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

Este punto se refiere al trabajo que una persona realiza en su campo de especialización, basado en su educación, habilidades y experiencia (Twind, julio 2023). Por tanto, el profesionalismo del trabajador social se enfoca en el sector salud, salud mental, así como en la rehabilitación para fomentar el bienestar del personal, terapia de familia. También entran a tallar en la gerontología, gerencia social y peritaje, docencia, investigación, etc.; todo ello con base en lo que indica la Ley N° 30112: Ley del Ejercicio Profesional del Trabajador Social, 2013.

La respectiva ley fomenta la transformación social, así como la determinación en la resolución de problemas de las interacciones humanas, fortalecimiento e incremento constante del bienestar, por medio de la aplicación de teorías de conducta humana y bases sociales, contando con que el trabajo social se entremete en parámetros que rigen que las personas se interrelacionan entre si en un contexto determinado, tomando como base a los derechos humanos y justicia social, los cuales son principales lineamientos en el trabajo social.

#### 2.1.1. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

##### TRABAJO SOCIAL

Este concepto guarda relación con una definición concebido con una labor íntegramente

asistencial, sabiendo que, en su génesis, muchos investigadores indicaron que el trabajo social era también llamado servicio social, el cual contaba con un origen de carácter filantrópico, así como ventajas vinculadas con la religiosidad, plasmado más a detalle en el libro “La acción benéfico asistencial y la filantropía como formas precursoras de la asistencia social” de Ezequiel Ander Egg.

### **Trabajo Social en Empresa**

Con la finalidad de entender lo que es el trabajo social dentro de una organización, es necesario que se ejerza un proceso de recuperación dentro del contexto aprobado por la Federación Internacional de los Trabajadores Sociales (FITS), pues en la asamblea que se dio a cabo en la ciudad canadiense de Montreal (2002) se indicó que el trabajo social incide en el cambio social, resolución de conflictos cuanto se presentan en las relaciones humanas y, a su vez, la fortaleza y libertad de los pueblos para un incremento constante del bienestar; todo ello por medio del uso del comportamiento del hombre y los sistemas sociales. El trabajo social se enfoca en aquellas personas que se relacionan con lo que gira alrededor suyo partiendo de los derechos y justicia social. De aquí se desprende la idea que el trabajo social de empresa es una manera en que se acatan los contenidos particulares de un trabajo social relacionado con un subconjunto del sistema (Chaime, S. 2006:3).

Si se habla del mundo empresarial, se debe saber que toda empresa tiene un rol importante en la sociedad, pues ahí se combina persona, espacio y sistema, lo cual hace que la organización se formalice como una comunidad aventajada y relevante dentro del campo del trabajo social, contando con profesionales de trabajo social capacitados, se puede lograr: (Herrera, A., 2004)

- Confluir el bienestar social de una persona, grupo o sociedad en general, el cual debe presentarse en cualquier entorno.

- Hallar dificultades y carencias que permitan a su vez, diseñar ciertos programas y proyectos que puedan contribuir en el bienestar del colectivo donde se ubican dichos problemas.

Es muy difícil mantener estabilidad entre propósitos de carácter económico y sociales, y es ahí en que Angélica Herrera (2004: 205 – 208) reseña al trabajo social empresarial, como la identificación, diagnóstico y contextualización de problemas y necesidades de una determinada entidad, especialmente, de los empleados; tomando como referencia una óptica global que repara en temas psicológicos y socioeconómicos y su vinculación entre la producción y el recurso humano, en búsqueda del aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable. De aquí, esta autora indica que el objeto del trabajo social en una empresa es el de crear procedimientos que influyen en una productividad incrementada a través de un tipo de conocimiento de los factores culturales y sociales dentro de la empresa y sus respectivos colaboradores y, al mismo tiempo, la práctica en cuanto a programas de atención social. Este trabajo social fomenta el crecimiento de objetivos económicos y sociales en una empresa (Valverde, L. 1990).

Desde la perspectiva de la mediación, el trabajador social es visto como un agente de cambio en el mundo empresarial, pues debe efectuar el rol de mediador entre el nivel operativo y nivel directivo de la compañía, partiendo de la base del reconocimiento que debe brindársele al recurso humano. Desde ahí se indica que los objetivos fundamentales del trabajo social están relacionados con la ayuda en el desarrollo de la empresa, además de ser un intermediario, conocer íntegramente los procesos de la organización que le permitan participar de la transferencia tecnológica, apoyando a la consecución de los objetivos, siendo también un ente integrador, manteniendo actualizada la información respectiva de su gestión, percibir y mejorar del clima organizacional y estar preparado para una constante evaluación (Arbeláez, B.M.

2008: 85).

Partiendo desde los roles asociados a la asistencia, prevención y desarrollo, el ejercicio del trabajo social abarca desde el eje asistencial la gestión de recursos que la empresa proporciona a su capital humano, desde el eje preventivo comprende la gestión de los procesos de capacitación y promoción, y el eje de desarrollo incluye la gestión integral de la calidad de vida y el desarrollo personal de los empleados. Dentro de estos tres ejes, el trabajador social planifica, desarrolla y estudia procesos que se vinculan con la admisión de nuevos trabajadores en la planilla de la empresa, el clima laboral, manejo de estrés, la prevención, la deserción laboral, la inclusión social, etc. (Domenech, J. Y Gómez J.C 1995).

De acuerdo con lo que mencionó la Universidad Nacional de la Rioja (2022), el trabajo social de empresa, es la actividad ordenada que ayuda al trabajador en cuanto a su adaptación dentro del centro de trabajo, alcanzando y manteniendo una conducta equilibrada. Para ello el profesional de trabajo social utiliza algunas estrategias y procedimientos que detectan y permiten evaluar los problemas que puedan surgir en la adaptación y día a día del trabajador en una organización.

### **2.1.2. AREAS DE INTERVENCION**

Una trabajadora social interviene partiendo del área de bienestar social, el cual depende del área de recursos humanos y, a su vez, se enfoca en el bienestar de los trabajadores, tanto en el campo laboral como social, por medio de planificación de programas y el desarrollo de actividades que buscan, el desarrollo integral, el sentido de pertenencia y la satisfacción en las funciones desarrolladas.

El trabajador social tiene la oportunidad de intervenir en mejorar el clima organizacional de una empresa, dirigida principalmente hacia el capital humano, el cual halla un contexto en donde puede hacer ejercicio de sus funciones, manteniendo una conducta idónea

dentro del área donde labora. Tal y como lo decían Contreras y Matheson (1984), cualquier tipo de diagnóstico organizacional necesita el conocimiento de las características personales de aquellos que conforman un staff, así como la percepción que se siente acerca del lugar donde trabaja; es decir, no se puede ejercer un diagnóstico completo, si antes no se conoce el clima organizacional.

La Ley 30112: Ley del Ejercicio profesional del Trabajador Social, en su Art. N° 02: Rol del trabajador social, este se enfoca en aquella persona profesional que tiene un nivel de capacidad amplio para entender el contexto del dónde y el cómo viven las personas, familias, colectivos y comunidades, desde ello, parte la esquematización de políticas sociales, las cuales fomentan al desarrollo humano, promoviendo los derechos y obligaciones que tienen los trabajadores. Del mismo modo, el Art. N° 5 resalta las funciones del trabajador social, detallando en su apartado (a) que: busca participar en el proceso de formulación, ejecución y estudio de planes y programas enfocados en la sociedad, con los cuales se mejoran las condiciones y bienestar de una población en particular en diversos sectores públicos y privados.

La Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo, actualmente cuenta con un promedio de 7500 colaboradores quienes desempeñan sus funciones en las diferentes organizaciones donde brinda servicios. El área de Bienestar Social forma parte del Departamento de Recursos Humanos y la intervención profesional es desarrollada en las siguientes actividades:

**Actividades asistenciales.** La intervención va de la mano con lo que ejecuta la persona y aquellos que sufren los efectos negativos en situaciones de pugnas y crisis. De la misma manera, el trabajador social maneja los recursos asistenciales de la entidad (Urra, 2013).

**Actividades preventivas:** La planificación que ocasiona la prevención se enfoca en establecer los lineamientos necesarios para la eliminación, reducción y control adecuado de los riesgos (Artigas y Flores, 2020).

**Actividades Promocional-educativa.** La función de prevención es inexacta si no se cuenta con una labor educativa que esté orientada en el apoyo a las personas y grupos de estas, haciendo uso de ciertas oportunidades que tiene a disposición; capacitándolos para un proceso de toma de decisiones y delegación de responsabilidades (Colegio de trabajo social de Murcia, 2015).

**Actividades de desarrollo integral.** El trabajador social vela por la calidad de vida de los colaboradores; específicamente, su desarrollo profesional y personal (Urra,2013).

## 2.2. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

La función del trabajador social en la Empresa del distrito limeño de Surquillo se perfila en el área de recursos humanos, desde donde se proyecta la función de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, ejerciendo un compromiso por parte de este mismo personal, sucesos que influyen positivamente a la empresa.

El sector organizacional, es un campo que convoca trabajadores sociales, de acuerdo a la Ley N° 14371, promulgado el 12 de enero de 1963, la cual establece que aquella empresa que cuenta con más de un centenar de trabajadores en cualquier línea, debe tener una dependencia específicamente encargada de los vínculos laborales en el centro de trabajo, en relación a las atenciones laborales y sociales, decretándose en el D.S. N° 009 de 12.07.196, estableciéndose la integración a la organización de un trabajador social.

La oficina de Bienestar Social de la Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo, se encuentra en el Departamento de Recursos Humanos y está conformada por:

Asistente social (Trabajador Social)

- Asistente técnico (Trabajador Social)
- Auxiliar técnico (Trabajador Social)
- Auxiliar técnico (Contador)

De acuerdo a las funciones delegadas dentro del área de trabajo social, se puede mencionar a los siguientes puntos:

- Ser un profesional que sea capaz de encontrar, determinar y brindar alternativas de solución ante las necesidades e inconvenientes suscitados dentro de la empresa.
- Ser un profesional que cuente con el poder de integración al momento de la asociación de equipos de trabajo de carácter multidisciplinario con el resto de profesionales dentro del departamento de RRHH.
- Brindar un ambiente adecuado para el ejercicio de diligencias asociadas a la recreación y, a su vez, la integración fundamental en los requerimientos de los trabajadores.
- Ser un profesional que mantenga la vigilia del caso en cuanto al alcance de las ventajas y el cumplimiento de los derechos laborales y sociales.
- Reforzar conciencia en los trabajadores, en cuanto a la promoción y prevención de la salud en cada uno de los componentes que conforman el staff de la empresa, con el fin de generar un bienestar laboral.

### **2.3. APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL**

En la práctica el trabajador social, debe utilizar con sumo cuidado las teorías que rigen la intervención dentro de la organización, con el fin de enterarse y abordar mejor la interacción dentro de la empresa.

## **Papel del Trabajador Social en la empresa**

Una de las tantas labores que ejerce este trabajador se relaciona con la promoción a la mejora constante de la cultura organizacional, la cual orienta a actividades vinculadas con el análisis de la realidad necesaria, reconociendo también las habilidades para ser, posteriormente, potenciadas. A ello se le adiciona lo que manifestaba García, et al (2015, citado en Giraldo, 2004), los cuales referían que las funciones ejercidas por los trabajadores sociales dentro del área de bienestar social tienen referencia con la orientación, gestión, capacitación, etc.

Estas funciones se encaminan directamente al desarrollo continuo de los colaboradores dentro del contexto donde se está trabajando, todo ello a través de la implementación de programas y estrategias de bienestar social, los cuales refuerzan la idea del empoderamiento de cada trabajador, descartando la unilateralidad de la satisfacción (p. 57).

Esta profesión se puso a disposición en el área de bienestar social, teniendo la finalidad de disminuir de manera exponencial los problemas presentados a diario en un nivel laboral y familiar, a través de asesorías, apoyo emocional y capacitaciones, por medio de una asistencia con enfoque funcionalista, tal y como lo manifestaron Pérez y Díaz (2014, p. 127).

Por los años sesenta, los trabajadores sociales tenían funciones proyectadas al desarrollo de procesos que eran más sistemáticos, participativos y holísticos en cuanto al desempeño de cada uno de los colaboradores para su entorno laboral y hogareño, por medio de programas ya mencionados.

### **2.3.1. METODO DE INTERVENCION PROFESIONAL**

Aquí se aborda el método básico, método científico, que nos permite conocer las necesidades de la población y realizar una intervención profesional acorde a las necesidades.

## **Investigación**

Esta fase tiene el objetivo de aproximarse a los inconvenientes que presenta la comunidad y su sector relevante, apropiándose de los problemas con mayor preocupación (Gallardo, 1996).

Al mismo tiempo, se dice que el clima laboral afecta de manera directamente proporcional al rendimiento y la motivación de cada uno de los colaboradores, por lo que también causa reacciones en niveles altos, influyendo en el compromiso que tiene la empresa para con sus consumidores finales, tal y como lo indicó la docente de la ESAN: Rosana Vargas (ESAN, 2019).

Las compañías en el rubro de servicios son las que más afinidad tienen por un buen clima organizacional, pues este guarda dependencia directa con los trabajadores dentro del proceso que se lleva. Dentro de estas organizaciones, brindar un servicio colosal guarda una relación estrecha con la fuerza laboral con el fin de adquirir estabilidad dentro del contexto laboral, así como la tranquilidad de ejercer sus labores como trabajador, motivación, aprendizaje, grado de compromiso, crecimiento continuo de la empresa y, principalmente, el reconocimiento de su organización, el cual es un punto que se realiza directamente y genera una construcción idónea del clima laboral (Madero, citado por Delgado, 2021).

### **Diagnóstico**

Este se conceptualiza como la síntesis de una investigación acerca de la realidad problemática por medio de un juicio que establece una comparación al respecto (Gallardo, 1996). Al mismo tiempo, averiguar sobre el bienestar social puede convertirse en un avance con respecto al concepto y teórico, evidenciando que se percibe desde una visión vinculada con el concepto de calidad de vida; por ende, el bienestar laboral se perfila en un ambiente favorable.

Steve Jobs es uno de los empleadores que tenía la concepción de implementar un

modelo, cuyo objetivo era el de realizar operaciones donde suscite la pasión por trabajar, causando productividad, haciendo que el trabajador profile sus funciones correctamente y genere una calidad de vida para consigo mismo como trabajador y se solucionen problemas de manera detallada y precisa.

Es muy necesario entender que el recurso humano es fundamental y, a la vez, crítico para el cumplimiento de objetivos de cualquier empresa, pues ahí es donde se presenta la relevancia de mostrar claridad en el mundo de la gestión, sea ejercida desde diferentes puntos de vista de los costos de mano de obra, mediciones cuantitativas, estímulos, grado de desempeño, incentivo, etc., haciendo que el recurso humano se imponga constantemente como un factor determinante en una pugna incesante contra la competencia (Luna, 2016).

### **Planificación:**

Es el efecto que proviene después de un análisis diagnóstico, el cual pone en manifiesto a los planes de efectuación de acuerdo a lineamientos, finalidades, tiempo, recursos, etc. (Torres, 2006).

Un plan de bienestar en el trabajo es esquematizado por medio de una herramienta que es de mucha utilidad en la creación de contextos óptimos para trabajar; muy a pesar de que, en ciertas ocasiones, no es una urgencia para ciertas entidades, considerando que el bienestar laboral es un indicador de crecimiento dentro de la empresa, pues el bienestar y la productividad son dos indicadores que guardan una relación estrecha (Inforges, 2023).

### **Ejecución**

Etapa en que el trabajador social debe manejar los recursos humanos, tanto materiales como financieros, de manera en que se desarrollen las tareas que se programan bajo un proyecto; y, así también, es necesario que se manejen y adecúen los entornos dentro de un desarrollo adecuado en las actividades realizadas, tomando en cuenta los servicios brindados

de asesoría a la población que es parte del proyecto, por medio de la coordinación interinstitucional y con la sinergia del caso (Castro, Reyna y Méndez, 2017).

La ejecución también puede ser definida como la puesta en marcha de planes, programas y proyectos que se concentran en tareas estimuladas por los mismos ocupantes de una comunidad, como agentes de desarrollo dentro de su mismo entorno (Torres, 2006).

## **Evaluación**

Esta fase se realiza por medio de una intervención al final, con el fin de visualizar el efecto causado por un contraste entre las metas y resultados obtenidos en la intervención (Gora, 2022).

En esta fase también se ejecutan acciones que ejerzan una comparación y balance entre uno o varios modelos o normas establecidas desde antes, en las cuales se determinan las correspondencias y discrepancias entre las otras fases del proceso de la metodología de intervención (investigación y programación). Como ejemplo de ello, dentro de los recursos se estima que estos puedan ser usados como resultados esperados de este, con el fin de establecer si el proyecto se está adaptando o no a los fines que se buscan alcanzar y se permita, a su vez, una mejor delegación de los recursos que se tienen a disposición (Castro, Reyna y Méndez, 2017).

Una vez recopilado datos y retroalimentación sobre tu plan de bienestar laboral, es importante analizarlos cuidadosamente y establecer metas claras para la mejora. ¿Qué áreas necesitan más atención? ¿Qué aspectos de tu plan están funcionando bien y cuáles pueden ser mejorados? Al establecer metas específicas y medibles, podrás enfocar tus esfuerzos en las áreas que tienen el mayor potencial de impacto.

Durante la intervención del trabajador social, la estrategia fundamental se aboca al estudio individual y del grupo, tomando en consideración sus componentes básicos y

circunstancias resaltantes, la interpretación del diagnóstico de necesidades y fortalezas, en los planes para tratar problemas, asistir en las necesidades y en la ejecución de dichos planes ya elaborados. Todo ello aplicado en la empresa, se desarrolló como sigue:

### **La investigación**

En la Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo, se realizó un estudio de diversos datos y reportes de incidencias que se originaron durante el primer trimestre del año 2023, encontrando:

- Colaboradores poco comprometidos con su trabajo, por la escasa política de motivación.
- Muchos de los colaboradores mantienen una carga familiar significativa
- Se detectó un gran número de días de descanso médico por incapacidad temporal para el trabajo, así también se obtuvo información sobre diagnósticos complejos.
- La mayor parte de la población total de la Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo son mujeres.

### **El Diagnóstico**

Del proceso de la investigación encontramos a colaboradores que no están comprometidos con su trabajo, y esto sucede por la falta de aplicación de políticas de motivación y reconocimiento, o contratación de personas que no muestran interés en el sector de limpieza.

En la Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo, problemas como la fricción o mala relación entre compañeros/as, la falta de liderazgo o inexperiencia en la conducción del grupo de trabajo, son algunos motivos por los que los colaboradores y colaboradoras sienten un descontento en su día a día laboral, lo que desencadena una mala aptitud dentro de la empresa y fomenta al mal clima laboral.

Así también, el absentismo laboral a causa de enfermedades comunes y descansos médicos prolongados por diagnósticos complejos, desencadena una sobrecarga laboral y en consecuencia cuadros de estrés de los colaboradores.

En el área de limpieza, el clima laboral debe ser gestionado de forma efectiva, porque los colaboradores son destacados a diferentes locales donde se presta servicios, mantener organizada la gestión del personal, garantiza que los derechos de los trabajadores no sean vulnerados por el cliente. Mantener una buena relación con el jefe inmediato, con los compañeros y todo lo que rodea al trabajador de manera social, debe de ser la más adecuada, para que pueda cumplir con sus labores con eficiencia.

### **Planificación:**

La Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo, desempeña sus actividades principalmente en instalaciones de carácter hospitalario, industrial, comercial y su principal actividad es la limpieza, la preocupación constante por brindar un servicio de calidad a nuestros clientes, nos compromete a brindar algunas circunstancias para propiciar un ambiente laboral adecuado que pueda fomentar la mejora de la calidad de vida de nuestros colaboradores/as y eleve su productividad y satisfacción de los clientes.

Como parte de la responsabilidad institucional de mantener y procurar un ambiente laboral óptimo se elabora y trabaja un Plan de bienestar social que contienen programas y actividades dirigidos a buscar la motivación, el compromiso, el sentido de pertenencia con la empresa.

**Tabla 3: Actividades programadas**

PROGRAMA	ACTIVIDAD/TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	TOTAL
Preventivo y promocional de la salud	Campaña de masajes	Campaña	1
	Campaña Oftalmológica	Campaña	1
	Evaluación médica preventiva	Actividad	1
	Campaña de inmunización	Campaña	3
Motivacional, reconocimiento y beneficios	Reconocimiento de logros	Evento	12
	Beneficios y convenios corporativos	Campaña	3
	Felicitaciones y agradecimientos	Difusión	12
	Celebración de fechas especiales	Actividad	3
	Valoramos las fechas conmemorativas	Actividad	3
Familiar y de Integración	Acompañamiento	Difusión	12
	Campeonato deportivo	Evento	1
	Navidad mágica	Evento	1

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 2: Campaña de masajes**



**Figura N° 3: Beneficios institucionales**



## **Ejecución**

Con el cronograma de trabajo establecido se dio inicio a la ejecución de actividades:

- **Campañas preventivas promocionales de la salud**
  - Se llevó a cabo una campaña de masajes con la que se logró un espacio de relajación a nuestros colaboradores por el espacio de 10 minutos a cargo de una empresa aliada.
  - Así mismo, se realizó una campaña preventiva de medida de vista y detección de enfermedades oculares, los colaboradores accedieron a medida de vista gratuita y la compra de lentes a precios corporativos y con la firma de un convenio institucional, se logró el descuento a través de planilla de remuneraciones y en cuotas.
  - El chequeo preventivo, fue también una actividad importante pues nuestros colaboradores accedieron a un esquema completo de exámenes para la

detección temprana de enfermedades.

- Se concretó el apoyo del MINSA para la campaña de inmunizaciones, como parte de la prevención de enfermedades.
- **Actividades Motivacionales y beneficios**
  - Reconocimiento como colaborador del mes, con una breve reunión y dinámica grupal, se reconoce el compromiso de un colaborador, que es escogido entre todos sus compañeros. Esta actividad genera en el colaborador un aumento de confianza en el trabajo, se sienten apreciados por la empresa.
  - En convenio con empresas aliadas, se logró dar crédito escolar y recreativos en los meses de febrero y julio, con la finalidad de que el colaborador adquiera vales para la compra de útiles escolares con la facilidad del descuento en cuotas a través de planilla de pago. Así también en el mes de julio se puso a disposición el crédito para la adquisición de entradas a circos, esto aseguro que la familia pueda compartir y disfrutar de un día juntos.
  - Así pues, a través de mail, se felicitó por el día de cumpleaños a nuestros colaboradores, con un mensaje de buenos deseos por su día especial.
  - En la Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo, se celebran las fechas conmemorativas y especiales, como:
    - Día Internacional de la Mujer, con un saludo por parte de la Alta Dirección se reconoció y resalto la constante lucha de la mujer por la igualdad de las oportunidades.
    - Día de la madre, con saludos y reconocimientos por este día especial en que celebra al sr más sublime, se les envió un presente a cada mamá a nivel

nacional.

- Día del Padre, así mismo, durante esta fecha se enviaron saludos y presentes a los padres de todas las Unidades operativas de la Empresa.
- El aniversario Institucional, es la fecha en la que participan de manera simultánea todos los colaboradores con campeonatos deportivos y de competencias, asegurando momentos de confraternidad y unión entre todos.
- **Actividades de bienestar familiar e integración**
  - En el mes de diciembre, se llevó a cabo la fiesta, en la que nuestros colaboradores en compañía de sus hijos, departieron en una tarde mágica, con un show infantil y entrega de presentes.
  - El día a día del profesional de Trabajo Social se enmarca también en realizar tareas de bienestar que respalden a nuestros colaboradores, es así que se ejecutó lo siguiente:
    - Orientación, soporte y seguimiento de casos
    - Entrevistas a nuestros colaboradores para conocer sus necesidades y fortalecer nuestro plan de bienestar.
    - Seguimiento de casos individuales con las visitas domiciliarias
    - Seguimiento de asuntos por enfermedad y accidente laborales.
    - Compañía a centros asistenciales en cuestiones de emergencia y/o accidente de trabajo.
    - Seguimiento continuo de descansos médicos prolongados.
    - Registro y verificación de ausentismo por descansos médicos, permisos por salud o problemas familiares.
    - Coordinación con el médico ocupacional con el fin de auscultar y hacer el

seguimiento a colaboradores con descanso médico prolongado con cualquier contingencia (enfermedad común, accidente común, accidente de trabajo, maternidad).

- **Evaluación**

Como toda estrategia el Plan de Bienestar necesita ser evaluado frecuentemente y correctamente, es necesario obtener una retroalimentación continua que permita toma de decisiones y aplicar mejoras.

Por tanto, a través de encuestas de satisfacción, se debe comprobar si hay consecuencias positivas en los niveles de clima laboral, de absentismo por motivos de salud, rotación de personal, desempeño.

También entrevistas personales con colaboradores y mandos intermedios, nos arrojan datos e información cuantitativa, que permitan tomar decisiones concretas en la eliminación o modificación de las medidas que no estén surtiendo efecto y poder sustituirlas por otras más acordes a la realidad y las problemáticas detectadas.

### **2.3.2. MODELO DE INTERVENCION PROFESIONAL**

El modelo de intervención, es la manera en que el trabajador social recopila datos, establece una prueba de hipótesis, opta por los objetivos y determina métodos y técnicas para proceder con la intervención, siendo de vital importancia que los modelos den respuesta a interrogantes como: ¿A quién se dirige? ¿Qué y cómo se aplican las técnicas? ¿Cuándo debe aplicarse el inicio, desarrollo y final?

Entre los modelos más conocidos utilizados en el proceso de intervención dentro del trabajo social, se ubican:

#### **Modelo centrado en la tarea**

Es necesario precisar que este modelo no se asocia a teorías ni metodologías influenciadas de otras disciplinas de la ciencia, más bien se desarrolló desde el punto de vista

del trabajo social, teniendo su origen en algunas investigaciones dadas por William Reid y Ann Shyne, que recomendaban realizar trabajos a corto plazo, puesto que eran más efectivos en comparación a otros que se realizaban en un lapso más alargado. Con base en la teoría, este modelo ofrece una mejor respuesta (práctica, breve y eficaz), la cual se enfoca en la solución de un determinado problema (Viscarret, 2007).

El modelo mencionado contribuye al trabajo social desde el instante en que la intervención guarda una proyección hacia los problemas especificados por los usuarios, sin contar el diagnóstico del trabajador, el cual magnifica la responsabilidad mutua entre trabajador social y usuario; y, asimismo, demuestra un interés mayor en cuanto al proceso analítico de los resultados.

El modelo guarda un esquema esencial para poder brindar la ayuda necesaria en cuanto a la solución de conflictos que puedan atravesar las personas en diversos contextos, de tal manera en que los clientes puedan mejorar su capacidad escasa de resiliencia y aprendan a lo largo del proceso. Se ha demostrado que es muy efectivo en este procedimiento de intervención por conflictos que se realizan entre personas, mostrando también insatisfacción con organización formales, toma de decisiones, etc.

### **Modelo en Crisis**

Este modelo está plasmado para el hombre y su entorno, indicándose que el estado crítico aparece por situaciones inesperadas, razón por la que el profesional debe intervenir con una acción efectiva con el fin de mantener un equilibrio emocional en la persona; implicándose un proceso completo, el cual tiene la intención de amortiguar la crisis y otros retos venideros.

Naomi Golan es una de las precursoras del modelo, basándose en las teorías de rol, estrés, homeostasis y aprendizaje. Estas etapas de crisis se presentan por medio de la negación, rebelión, negociación, aceptación, depresión, etc.

Existe una fase incipiente, en donde se da el primer acercamiento con el usuario, teniendo poco tiempo, notando que dicho usuario presenta una evidencia muy fuerte en su sensibilidad; en la fase media se encuentran estrategias para afrontar a la frustración y la angustia; mientras que en el final de la intervención se capacita al usuario para que tome un nuevo rumbo y medidas de seguridad en su desarrollo (Du Ranquet, 1996: 179 – 212).

### **Modelo Ecológico**

Con base en lo que manifestaba Cordero (2019), los factores del contexto que rige alrededor influyen de manera frontal con el bienestar de la persona, pues es un modelo que brinda la oportunidad que el trabajador social sienta empatía y se aborden eficientemente los problemas, considerando el nivel respectivo, obteniéndose resultados que permitan al usuario o grupo crear sus recursos y apoyo.

### **Modelo Sistémico**

Este modelo nace en los años 1930, por medio del sociólogo norteamericano Hangis de la Smith Social Work School, el cual metió el trabajo social dentro de la teoría de sistemas, así como las teorías relacionadas con ella, tomando como base a la teoría experimentada por el biólogo – filósofo austriaco Karl Ludwing Von Bertalanffy, la cual indicaba que el componente central son aquellas interacciones de elementos en un sistema determinado, dejando atrás el argumento analítico que se entorna en las interacciones entre los miembros; teniendo como objetivo fundamental la mejora constante de la interacción, por medio de una comunicación efectiva y retroalimentativa con las personas que forman parte del entorno y vincularse con ellas a través de un sistema que preste las oportunidades necesarias, considerando servicios y recursos (Viscaret, 335 - 342 en Fernández, 2009).

Este modelo contribuye en la intervención de la persona y su relación con el contexto donde radica, teniendo el propósito básico de hallar los lineamientos necesarios que se generan

para formar el problema, análisis de interacción, dinámica familiar y/o grupal, etc., todo ello teniendo la intención de solucionar ello y fomentar influencia positiva en el sistema.

### **Modelo de riesgo**

En este modelo, el trabajador social analiza y maneja situaciones incongruentes para las personas y su entorno, pudiendo generar desequilibrios en cuanto a su seguridad, teniendo el objetivo de intervenir de manera inmediata y establecer un plan de prevención en dichos eventos que pueden afectar el bienestar social.

Como estrategia de intervención profesional se usó el método centrado en tareas, que es una intervención de breve duración que busca la solución de problemas tanto a nivel individual como del grupo. Se inicia explorando las dificultades, escuchando a los colaboradores sobre las situaciones individuales y demandas colectivas, a fin de identificar el problema, el entorno en que se desarrolla el problema y conocer los obstáculos que impiden el cambio, asegurándonos que con una eficiente intervención el problema puede ser modificado.

Con la identificación del problema se desarrolla el programa de bienestar enfocado en la participación de los colaboradores para que el proceso de solución del problema se convierta en un trabajo conjunto y conseguir los cambios esperados, asimismo, sean conscientes que los obstáculos se superan aprendiendo y haciendo, creyendo fielmente en sus capacidades y potencialidades.

### **2.3.3. NIVELES DE INTERVENCION PROFESIONAL**

La intervención en este trabajo es definida como aquel acto que se organiza y desarrolla a los trabajadores sociales con personas y comunidades en general, con propósitos pre determinados que se enfocan en la superación de óbices que obstaculicen el avance humano y su mejora constante de la calidad de vida (Barranco, 2004).

Rosa Martínez (2023) refirió que esta profesión fomenta un cambio radical, bajo un

constructo de capacidades que puedan dar paso a la resolución de problemas que afectan directamente a las personas, con la finalidad de alcanzar un resultado colosal, siendo necesario que se bifurquen los distintos niveles de intervención por sectores, de acuerdo a sus necesidades.

**Nivel de caso:** la intervención se realiza de manera individual, extendiéndose hacia lo familiar, basado en los principios de aceptación, autodeterminación, individualización y confidencialidad en una realidad concreta

**Nivel de grupo:** la intervención ayuda al grupo a cambiar rotundamente su desarrollo como sociedad a través de sus propias experiencias.

**Nivel de Comunidad:** Se proyecta en la prevención y resolución de diversas pugnas que se presentan y afectan considerablemente a personas y grupos comunitarios, creándose para ello ciertos programas y políticas que van de la mano con las necesidades de la población.

El ámbito de intervención del trabajador social en la Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo, abarco el nivel de caso y de grupo, dentro de la intervención a nivel de caso se resalta la relación interpersonal establecida entre el colaborador y el trabajador social, en donde el profesional, realiza una investigación sobre las necesidades o problemas del usuario, plantea un proceso de intervención y una evaluación constante, aplicando sus conocimientos, creatividad, recursos y técnicas, las veces que el caso social lo requiera y se logre un cambio.

En tanto la intervención en grupo, se aborda dentro del respeto por las personas, escuchando a cada integrante del grupo dentro de los principios de igualdad y democracia, teniendo en cuenta la diversidad de cultura, género, edad, grupo étnico, orientación sexual y capacidades físicas. La intervención como trabajador social se enfocará en buscar que los

miembros del grupo entiendan que el progreso del grupo dependerá del aporte de todos y cada uno de ellos, de su participación de los programas y tareas planteadas para lograr un cambio.

#### 2.3.4. TECNICA E INSTRUMENTOS DE TRABAJO SOCIAL

Moix (1991, p. 492) manifestó que las técnicas son consideradas herramientas que son aplicadas como parte de una estrategia.

Monserrat Colomer (1987, p. 123) refería que la técnica es aquel saber que da pie a que se utilicen los instrumentos de manera razonable con el fin de obtener un resultado determinado.

Fernández García y Ponce de León (2012, p. 293) comprendían que las técnicas aplicadas a una determinada investigación iban de la mano con un grupo de destrezas y recursos que eran accesibles por medio del aprendizaje y la práctica, los cuales dan cabida a que el trabajador social intervenga obteniendo objetivos esperados.

Con respecto a todo ello, en el día a día se utilizan técnicas tales como:

**La Observación:** Se realiza por medio del desarrollo de fenómenos observables, siendo un proceso de dirección de vigilia dirigido a un suceso real, hallando un sentido observado con una técnica en donde el trabajador social estudia, analiza, registra y concluye.

**La Entrevista:** Esta técnica es relevante en el trabajo social particular, pues tiene que ver con la relación interpersonal que existe entre el usuario y el profesional en el campo, por medio de intercambio de información, conformándose como un componente fundamental para avalar una modificación en la problemática.

**La Encuesta:** Busca alcanzar datos adecuados de acuerdo a la problemática o acontecimientos que se ciñen al tema.

**Visita domiciliaria:** Da la posibilidad que se complete la valoración de un caso por medio de información a la que se accede en una situación natural, sea con una persona o grupo comunitario; información que se puede revisar de acuerdo a la situación del caso, por medio de entrevistas, utilizando instrumentos tales como:

**La Ficha social:** La información que se incluye a través de una entrevista se registra en un formato por observación previa.

**Informe social:** Lo que contiene el presente documento debe realizarse por medio de técnicas que reflejan el contexto donde viste la problemática, así como un diagnóstico y opinión al respecto.

## 2.4. MARCO TEORICO DE VARIABLES (según título)

### INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL

Ander Egg (1995) manifestaba que la intervención social es el grupo de tareas que están realizadas de manera ordenada y sistematizada, las cuales van desarrollándose de acuerdo a un suceso de la realidad, teniendo el objetivo de generar un impacto; estas actividades deben sostenerse en bases teóricas, metodológicas y técnicas, cuyo fin es regirse en el marco ideológico, político o epistemológico.

Hernández (1991) señaló que la intervención es el conjunto de actos y lineamientos de metodología que brindan una reacción ante los problemas y requerimientos que no están cubiertos dentro de la sociedad y que las personas deben afrontar, pues las condiciones son adecuadas para que este cambio y la estabilización del caso se genere de a pocos.

Barranco (2004) acotó que la organización social dentro de las empresas de cualquier rubro se aboca a la promoción de la autonomía y la sinergia por parte de los usuarios, teniendo como táctica a un trato de calidad hacia el trabajador, contando con el desarrollo humano

íntegro.

Este es una índole profesional que quedó conceptualizado como una actividad integrada que busca aportar a la costumbre equitativa de los trabajadores y compañía (Bernard, 1967: 19). Este último indica que el rol del profesional en la sociedad se esquematiza con base en tres puntos de vista:

1. Brindar el apoyo necesario en el aspecto psicosocial a las personas y trabajadores que están pasando por momentos trágicos.
2. Ser partícipe de la instauración, desarrollo y mejora de realizaciones de carácter social y empresarial.
3. Promover un proceso óptimo de toma de decisiones en cuanto a los problemas de la humanidad por motivos laborales (1967: 20 – 21).

Urra (2016) indicó que las compañías tienen dentro de sí a un área social donde existe interrelación humana y, a su vez, un entorno externo; haciendo que todo se integre y la empresa se compacte en un grupo que genere ventajas para el trabajo social. Estos trabajadores sociales tienen la capacidad social de:

- Ubicar el bienestar social sea cual fuere el contexto en el que se encuentre.
- Encuentran inconvenientes y requerimientos que sirven para armar un esquema y efectuar algunos proyectos que están vinculados al desarrollo y cuidado con los trabajadores sociales con base en sus problemas.

Al mismo tiempo, se menciona que este profesional puede valorar problemas en la empresa y de su talento humano, por medio de una óptica holística que considera factores internos y externos de la persona, a fin de programar tareas que alienten a la productividad y la forma de relacionarse, dentro de una organización con un favorable ambiente de cordialidad y un buen clima laboral.

Los profesionales en el área buscan realizar actividades de promoción y ser agentes de cambio, para mejorar la situación de los trabajadores, comprometidos en mejorar la cultura organizacional de la empresa, por medio de la confianza y la eficiencia requiera, generando compromiso, motivación e identidad.

Los trabajadores sociales se ubican en las entidades, precisamente en el área de bienestar social la cual es una arista de la gerencia de gestión del talento humano, recursos humanos o desarrollo humano, ya que sus actividades están enfocadas a los colaboradores. Es un componente importante en situaciones de negociación con los sindicatos en caso que existán. Las tareas establecidas para estos profesionales son las siguientes:

- Registro de fichas socioeconómicas.
- Gestionar y supervisar las actividades realizadas por medio de la integración, recreación y bienestar.
- Ordenar y realizar la descripción de tareas que se vinculen con el bienestar de talento humano y proyectos que guarden la responsabilidad del caso en su entorno.
- Difusión y divulgación de aquellos beneficios que brinde la empresa.
- Gestión de pólizas y seguros.
- Determinar los lineamientos preventivos en el campo de la salud y el bienestar humano y familiar.
- Control médico y subsidiario.
- Esquematizar la base de datos en cuanto al control de los trabajadores.
- Recolectar la información necesaria al momento de armar los programas necesarios en el control de seguimiento.

## INTERVENCION SOCIAL

Ander-Egg (1995) manifestó que la intervención social delega a un grupo de tareas que se realizan de una manera sistemática y organizada para actuar con base en un suceso de la realidad social, teniendo el objetivo de generar un impacto.

Carballeda (2005) indicó que este es una herramienta en la modificación de condiciones integradas y facilitadoras del diálogo, no solo por los problemas sociales, sino también por las instituciones.

Fantova (2007) refirió que esta intervención es una actividad sustentada y esquematizada, la cual busca responder a necesidades que se presentan en la sociedad y que aspiran a la legitimación pública y/o social. Este tipo de intervención está dentro de prácticas sociales que definen el grupo de tareas que no son sistemáticas y ordenados, pues tiene el fin de generar un impacto ante una realidad, por medio de un desarrollo intencionado.

## **CLIMA LABORAL**

El clima laboral puede ser concebido haciendo una retrospectiva hacia los años ochenta, la cual es la década en donde el concepto tiene mucho auge y empieza a consolidarse hasta la época actual, dejando atrás su etapa como un elemento escondido, para ser un factor significativo y estratégico dentro del desarrollo empresarial

Este concepto se relaciona con el nivel de satisfacción que tiene el trabajador dentro de las instalaciones de la empresa, es decir, tiene una motivación continua, el cual influencia a este para ser una mejor persona, con un compromiso laboral elevado, generando ese buen hábito en todo el staff. Está formado por muchos factores que son físicos y psicológicos y que se proyectan en la conducta y el rendimiento del equipo (García, 2009).

Este clima laboral se define como el contexto en el que los miembros guardan una relación de trabajador a trabajador, causando que este comportamiento que tengan de unos a otros incida sobre una conducta estándar que pueda aumentar o disminuir la productividad,

dependiendo de qué tan asertivo sea el trato entre ellos; siendo necesario indicar que los diálogos acerca de la vida diaria son condiciones que pueden afectar al personal en sí.

Daniel Goleman (2017) manifestó que los ambientes negativos en una empresa en particular suele reducir a la mitad el deseo de producción por parte del personal, en cambio los ambientes con un clima aceptable y cálido promueve la felicidad en la empresa, lo cual hace que el trabajador tenga esa motivación para ir a trabajar todos los días, siendo importante que se intervenga en los clientes internos, ya que son ellos los que pasan la mayor cantidad de tiempo dentro del centro de labores, incluso más que en su propia casa. De este modo, si la empresa cuenta en su línea a gerentes que quieren generar utilidades sin tener en cuenta el bienestar de los trabajadores no será ninguna novedad que se generen pérdidas económicas a mediano o largo plazo, según comentó Alejandra O., gerenta de Adecco, 2018. Ella considera que la comunicación es básica dentro de una entidad, pues incide favorablemente.

Palma (2004) refiere que el clima laboral es la forma de pensar que tiene un individuo con relación al lugar donde se trabaja y relacionándolo con aspectos anexados a oportunidades de realización personal, involucrándose con actividades asignadas, revisión y acceso a información vinculada al mundo laboral y los compañeros de trabajo en condiciones en donde las actividades sean más fáciles de realizar.

Chiavenato (2011) señaló que el clima organizacional está conformado por un medio interno dentro de un clima psicológico, cuyo fin está relacionado con la ética y satisfacción de los que la conforman, inmiscuyéndose factores como el tipo de entidad, políticas y lineamientos internos; siendo por ello que se considera al clima como un factor que condiciona directamente al trabajador y sus miembros en su desempeño laboral, aumentando considerablemente la productividad de la compañía; explicando que esta productividad depende de la forma en como se desarrolla un individuo dentro de su contexto laboral, puesto que, de acuerdo a los autores

García y Arévalo (2021) indicaban que, si los colaboradores empresariales se encontraban motivados, entonces la identificación para con la empresa será grande y esto ocasionará que los objetivos se alcancen con total facilidad, para lo que se debe de tener un clima organizacional correcto como punto de partida para obtener un rendimiento y rentabilidad adecuados.

Hualcas (2021) planteó que este clima es un conjunto de valores y supuestos que están formalizados por la experiencia de cada componente humano de la empresa, por lo que el resultado va a depender de la preferencia de cada trabajador en el área administrativa y operativa. El clima puede ser un indicador de mucha relevancia en el la forma en como se desarrolla la empresa, pudiendo medir y comprender los requerimientos de las necesidades y problemática generado en el equipo de trabajo (Gan y Triginé, 2012).

Con respecto a lo que indicaron Soto e Inga (2019), es un factor relevante en el campo de la psicología; específicamente, en la psicología organizacional, por lo que, actualmente, hay una competencia mercantil – empresarial, lo cual ha fomentado a que las empresas concienticen al respecto y se mantenga a un trabajador satisfecho por medio de un clima apropiado, promoviendo a una mejora personal y organizacionalmente.

Wen, et al (2019) mencionó que el clima es satisfactorio cuando se generan logros y éxitos continuos en el ámbito empresarial, producto de su buena gestión, manifestándose la inteligencia emocional, planes continuos, confianza, apoyo empresarial y, especialmente, la actitud positiva para ir hacia adelante.

El clima favorable puede causar que la satisfacción del trabajo crezca considerablemente, permitiendo que los trabajadores ejerzan sus funciones de manera más eficiente y productiva, comprometiéndose más en el asunto, causando efectos que se asocian con (Duro, citado en López, 2010):

- Identificación institucional
- Organización efectiva del grupo
- Efectuar estrategias y de comunicación
- Información igualitaria para las actividades desarrolladas.
- Reconocimiento al cumplimiento de metas en la organización.
- Elevar exponencialmente la producción
- Promover de manera constante la salud del personal.
- Brindar y buscar el bienestar físico – emocional y expansión profesional.
- Sinergia.
- Gestión eficiente.

## **CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO**

### **3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

Los inconvenientes y necesidades que se presentan en las empresas son los eventos modernos en la formación profesional, siendo necesario que se conozcan y anticipen.

Un clima laboral desfavorable causa poca motivación y un compromiso difuminado en los colaboradores de la empresa de limpieza en el distrito de Surquillo. Tal y como lo mencionó Orbegoso (2012), el clima laboral se enfoca en un tipo de óptica que está compartida entre los miembros de la compañía, relaciones entre todos, instalaciones físicas, infraestructura y otros factores importantes (Orbegoso, 2010).

El mal clima laboral dentro de la Empresa de Servicios de limpieza ubicada en Surquillo, motiva una alta rotación de personal, impuntualidad, desmotivación, actitudes negativas, fricción o mala relación entre colaboradores, así también una larga enfermedad, genera altas cargas de trabajo y estrés.

Por esto, la participación del profesional en trabajo social dentro de una empresa genera modificaciones que van cambiando y mejorando el bienestar social y laboral que se da en el desarrollo de una empresa, buscando el sentido de un nivel de compromiso alto y apoyando a que la satisfacción también crezca a pasos agigantados.

La función principal del trabajador social es de suma importancia, pues estos son los profesionales que están encargados de brindar condiciones adecuadas para lograr los propósitos y metas, así como la satisfacción laboral (Medical Assistant, 2017).

## **3.2. TEOÍA SOBRE LA PROBLEMÁTICA**

### **3.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Céspedes (2023) plasmó una investigación, cuyo propósito era determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de una universidad colombiana, para brindar datos (indicadores) en cuanto a conocimiento, evaluación, cuantificación, observación y aplicación de una metodología para establecer una mejora en la gestión del clima laboral, permitiendo que se configuren las necesidades de la realidad de la empresa. Se planteó la pregunta siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa colombiana?, respondiéndose por medio de un método descriptivo – aplicativo y empezando por una investigación de recopilación de información, basándose en temas relacionados con contexto laboral en una empresa de transporte, selección mixta por parte de autores, encuestas y verificación del tema en mención. En síntesis, es necesario que la organización se transforme o aplique un proceso de reingeniería, cambiando sus objetivos y metas a futuro para poder superarse, siempre poniendo por delante a la perseverancia y un bienestar en con los colaboradores que será útil para alcanzar estándares altos.

López (2021) presentó un trabajo acerca del clima organizacional y el desempeño

laboral como una propuesta en una universidad ecuatoriana, indicándose como objetivos una relación entre las dimensiones del clima organizacional (comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo) con el desempeño de los trabajadores, influyendo de manera directa y positiva con respecto al personal de la universidad ubicada en la ciudad ecuatoriana de Guayaquil. En síntesis, la forma en que el clima organizacional se desarrolle es muy importante dentro del desempeño de los colaboradores, manteniendo una relación positiva, en lo cual se evidencia una relación directamente proporcional entre ambas variables.

Arres (2020) presentó un trabajo que estuvo ligado a la relevancia que tiene el clima laboral y su medida en el mundo empresarial, para lo cual se ve que la importancia del clima se refleja en el grado de satisfacción de un colaborador dentro de su puesto de trabajo; es decir, algunos factores inmiscuidos como el ambiente, clima, moral, etc., influyen directamente con el comportamiento en aspectos relacionados con el liderazgo, objetivos, equipo, etc. Asimismo, el clima es un concepto anexado al bienestar de cada uno de los colaboradores promoviendo una excelente cultura organizacional, siendo por ello que la última línea de la empresa debe considerarlo para propiciar un ambiente positivo; ya que, mientras que el clima sea aceptable, entonces hay un aval muy grande para que la calidad humana crezca en una empresa, generando una gran ventaja de por medio para motivar a los empleados, creando un grado mayor de compromiso en ellos.

### **3.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Ávila y Vásquez (2022) en su tesis que relaciona las variables clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del sector limpieza de una empresa en Jesús María concluyó manifestando que luego de aplicar las herramientas necesarias en la investigación se evidenció que solo el 5% de la muestra indicó tener un buen clima organizacional y desempeño laboral, siendo por ello que el clima tiene una influencia directa y fuerte en el desempeño de

los trabajadores, considerándose también una relación directa entre las condiciones laborales y el desempeño con un 3% que lo considera muy favorable; sintetizando que las condiciones no son las adecuadas en la empresa.

Guerra y Delgado (2021) plantearon una tesis que narraba la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial de limpieza en Lima, concluyéndose que ambas variables permiten generar estudios de situación dentro de la empresa, específicamente en los colaboradores, la cual puede aportar en el desarrollo de estrategias aplicadas a la mejora del entorno laboral. Por ello es que en los resultados se halló un rho de Spearman  $r = 0,48$ , confirmándose que la hipótesis general manifestó una relación directa entre ambas variables.

Naventa (2022) realizó una tesis, cuyo objetivo fue establecer una relación entre clima y satisfacción laboral en una muestra aplicada a una empresa de Lima, por medio de un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo – correlacional, en la cual se evaluaron a un total de 105 trabajadores, analizados por medio de dos encuestas con escalas de Likert. Entre los resultados se ubicó a un 61,9% de la muestra tiene un desempeño laboral promedio y tienen la percepción de un clima regular, un 18% muestra desempeño bajo y perciben un clima malo, el 12,4% tiene un desempeño alto y percibe un clima regular. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables propuestas.

Arias (2020) publicó una investigación que tuvo el objetivo de relacionar las variables clima y desempeño laboral en una muestra constituida por trabajadores de una entidad privada, teniendo un enfoque de tipo misto y un método aplicativo e inductivo, llegando a evaluar a once colaboradores por medio de encuestas semi estructuradas, encontrando resultados como que el 55,5% de la muestra consideran que el clima es desfavorable a causa de bajo compañerismo, el 54,5% indica que los objetivos trazados no están claros, afectando

considerablemente a su desempeño; de la misma manera, el 18,8% tiene conocimientos sobre las normas de la variable clima organizacional. En síntesis, hay un grado de vinculación entre ambas variables a un nivel netamente descriptivo por lo que es recomendable que se mejoren las circunstancias dentro del clima laboral para que influya positivamente en el desempeño.

### 3.3. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA

En los últimos años ha existido una corriente que evidencia qué tan importante es la mano de obra para una empresa y que, justamente por ello, es necesario que se dé la principal relevancia a tener un ambiente necesario para desarrollar sin problemas las actividades diarias. De acuerdo a Ruiz, et al (s.f.) el entorno ambiental es también conocido como el clima laboral u organizacional en donde hay una variedad de definiciones, siendo de vital importancia mencionar a Chiavenato (2011), el cual decía que el clima es una cualidad en el que un ambiente se percibe como aquellos miembros que inciden en el comportamiento del trabajador y este clima tiene la capacidad de ejercer un efecto de este comportamiento en la tarea del colaborador (Chiavenato, 2019).

Analizar la problemática dada en el ambiente de trabajo de una organización, así como la complacencia y el bienestar del cuerpo de trabajadores permite identificar los problemas, áreas críticas.

Este análisis se lleva a cabo mediante la recopilación de datos, los cuales posteriormente se analizan y se traducen en información relevante para el proceso de toma de decisiones como técnicas dentro de la empresa.

Las ventajas del análisis de clima laboral son múltiples:

1. **Identificación de problemas:** Permite detectar áreas problemáticas dentro de la organización, como la falta de comunicación, conflictos interpersonales, estrés laboral,

entre otros. Al conocer estos problemas, la empresa puede tomar medidas para abordarlos y mejorar el ambiente laboral.

2. **Mejora del compromiso y la satisfacción laboral:** Al conocer las preocupaciones y necesidades de los empleados, la empresa puede implementar cambios que contribuyan a aumentar el compromiso y la satisfacción laboral, interpretándose como un alto índice productivo, retención de talento y reducción del ausentismo.
3. **Fomento del desarrollo personal y profesional:** El análisis de clima laboral puede identificar oportunidades de desarrollo para los empleados, como programas de formación, mentorías o planes de carrera. Esto no solo beneficia a los empleados, pues también fomenta un crecimiento continuo en la compañía.
4. **Mejora del clima organizacional:** Un clima laboral positivo promueve el trabajo en equipo, la colaboración y la innovación. Esto crea un ambiente propicio para el éxito empresarial y fortalece la cultura organizacional.
5. **Reducción del turnover:** Al abordar los problemas identificados a través del análisis de clima laboral, la empresa puede mejorar la retención de talento y reducir el cambio constante de personal, posteriormente disminuyendo los costes fijos de la empresa.

El clima organizacional ha sido muy notorio en Perú, específicamente, en la última década, sea en entidades públicas o empresas privadas de distintos giros o rubros, incorporándose en sus lineamientos una cultura organizacional adecuada y una variable que se relaciona con ella que es la satisfacción laboral. Esto es una nueva tendencia que se brinda con la finalidad de incluir procesos de transformación y cambios que puedan permitir la modificación y adaptación de realidades en un mundo de negocios con la finalidad de generar rentabilidad y competitividad.

Por otro lado, atender este contexto asociado a la organización hace la diferencia entre

las empresas de la misma línea de negocios; contando también con que, naturalmente, las empresas que aplican un mayor clima organizacional son las de servicios, ya que dependen, casi en su totalidad, del recurso humano. En este rubro de los servicios, se puede manifestar que dar un servicio de calidad está relacionado con una fuerza que estabiliza el negocio, generando una tranquilidad de desarrollo como trabajador, motivación entre sus empleados y empleadores, aprendizaje, nivel de compromiso, ergo crecimiento constante dentro de la organización, por lo que un clima laboral adecuado desemboca en una satisfacción laboral óptima.

Es así como el clima y la satisfacción laboral son variables que depende la segunda de la primera, es decir, se establece una causalidad, poniendo como ejemplo a las empresas o industrias de limpieza peruanas, las cuales no son ajenas a vivir esta realidad con respecto a sus respectivos trabajadores, políticas institucionales, relaciones del mismo personal, cumplimiento de la normativa, comunicación efectiva, supervisión, control, etc. De ahí es que nace la necesidad de estudiar dichos puntos de vista, ya que es de vital importancia personas y emociones en su integridad (Govea, 2020).

Por ello es que las organizaciones en el Perú, haciendo hincapié en las de limpieza, están influenciadas por otras multinacionales que hacen uso de la cultura organizacional, gestionando un desarrollo de talento humano para obtener un clima organizacional óptimo, comenzando a tener la iniciativa para implementar estrategias que sirvan de beneficio en la población y teniendo el objetivo de mantener una preocupación por el bienestar de los trabajadores, haciendo que estos perciban que son importantes dentro de la institución y, a su vez, que se plasme positivamente en su desarrollo profesional y desempeño laboral.

## **CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES**

### **4.1. DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

Como parte del equipo de Bienestar Social de la Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo, se ha aportado y desarrollado diversos programas de bienestar social que conforma ciertas tareas proyectadas a condiciones favorables en cuanto a ambiente laboral y que eso sirva de apoyo para la mejora de la calidad de vida de los usuarios y de los trabajadores, adicionando a la identificación y atención de necesidades en cuanto a los trabajadores, ya sean de tipo asistencial, recreativo, cultural, etc.

#### **PROGRAMA “GENERANDO BIENESTAR Y FORTALECIMIENTO EL CLIMA LABORAL”**

Las compañías tienen conocimiento cabal de la importancia de un clima adecuado para un efecto positivo en el desempeño de los colaboradores, siendo por ello que se instauran programas que tienen el objetivo de crear el bienestar físico – psicológico en toda índole dentro del ámbito laboral. La Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo a través del área de Bienestar Social, impulsa programas que permitirán producir bienestar y fortalecer el clima laboral entre los colaboradores, generando identificación y sentido de pertenencia institucional.

#### **JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Con respecto a la intervención del trabajador social, busca crear situaciones precisas para generar bienestar sociolaboral; y para ello se contará con un programa que dará un ambiente favorable y que, consecuentemente, genera un grado alto de satisfacción en sus colaboradores. Continuamente, un trabajador que acepta su área laboral es, por ende, una persona que tiene un rendimiento laboral máximo y esto no solo sucede dentro de la empresa, sino también en su vida diaria, pues en sus quehaceres domésticos muestra la misma energía

física – emocional, creando una relación de fidelidad para lograr los propósitos y metas contando con resultados positivos, pues la deserción laboral y rotación constante de personal ha disminuido considerablemente.

Este programa tiene el objetivo de inquirir un impacto y generarlo a largo plazo, para lo que se busca adquirir la sostenibilidad en la empresa.

## **OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

### **Objetivo General:**

➤ Contribuir en el desarrollo integral de las/los colaboradores/as, por medio de la implementación de tareas de bienestar para la promoción y prevención de la salud, integración y fomento del clima laboral, que fortalezca el equilibrio trabajo/familia.

### **Objetivos Específicos:**

➤ Desarrollar estrategias de prevención, promoción y atención de la salud física y emocional de las/los colaboradores/as y familia.

➤ Contribuir a mejorar la calidad de vida, generando espacios y herramientas que permitan la conciliación laboral y familiar de las/los colaboradores/as.

➤ Garantizar atención y acompañamiento personalizado a las/los colaboradores/as para las gestiones oportunas y acceso a los beneficios de la seguridad social.

➤ Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad, que refleje en sus trabajadores interacción, motivación sana y armoniosa; desarrollando actividades de capacitación y concientización.

Es por eso que se elabora un cronograma de ejecución de actividades con 3 programas: Programa preventivo y promocional de la salud, Programa motivacional, reconocimiento y beneficios y Programa Familiar y de integración

**Tabla 4: Cronograma de actividades**

CONOGRAMA DE ACTIVIDADES														
PROGRAMA	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Preventivo y promocional de la salud	Campaña de masajes	Campaña			x			x						
	Campaña Oftalmológica	Campaña				x								
	Evaluación médica preventiva	Actividad					x							
	Campaña de inmunización	Campaña			x			x						x
Motivacional, reconocimiento y beneficios	Reconocimiento de logros	Evento	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Beneficios y convenios corporativos	Campaña		x					x					
	Felicitaciones y agradecimientos	Mailing	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Familiar y de Integración	Acompañamiento	Mailing	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Celebración de fechas especiales	Actividad					x	x						x
	Valoramos las fechas conmemorativas	Actividad			x		x		x					
	Campeonato deportivo	Evento					x							
	Navidad mágica	Evento												x

## POBLACIÓN / SECTOR AL QUE SE ATENDIÓ

El grupo de personas que implementaron el programa fueron trabajadores de la empresa surquillana, precisamente de la Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial y Personal Operativo.

## TIEMPO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA

Se procedió con el programa en un lapso de diez meses: desde marzo a diciembre de 2023.

**MÉTODO DE INTERVENCIÓN:** Se aplicó una técnica fundamental, buscando obtener una acción acelerada en sus fases.

**MODELOS DE LA INTERVENCIÓN:** Se utilizó el modelo enfocado, principalmente, en las tareas, considerando a las tareas en un tiempo a corto plazo y resultando métodos más efectivos en intervenciones con un tiempo prudencial.

**NIVEL DE INTERVENCIÓN:** Se aplicó el nivel de intervención de grupo, porque permite alcanzar objetivos comunes y deseables.

**RECURSOS:** Los recursos utilizados se pueden dividir en:

Recurso Humano: conformado por profesionales participantes de las campañas y capacitaciones

Recursos materiales: Equipo de cómputo, proyector multimedia, equipo de audio y sonido, material de escritorio, etc.

**Tabla 5: Descripción de las actividades**

PROGRAMA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Preventivo y promocional de la salud	Campaña de masajes	Se realizó la difusión a través de correo electrónico de las bondades de los masajes relajantes con el fin de disminuir la tensión muscular y el estrés laboral
	Campaña Oftalmológica	A través de un convenio con una Empresa oftalmológica se logró una campaña de medida de vista y detección de enfermedades oculares, así también se logró obtener créditos y precios corporativos para los colaboradores. La difusión de esta campaña se realizó a través de flyers difundidos a través de correo electrónico
	Evaluación médica preventiva	En coordinación con EsSalud se ha realizado de manera continua un chequeo médico preventivo para los colaboradores. La difusión se realizó a través de correo electrónico y con el apoyo de Supervisores y jefes de grupo.
	Campaña de inmunización	En coordinación con EsSalud se ha realizado vacunación contra neumococo, influenza, tétanos, hepatitis B y COVID 19. La difusión se realizó a través de correo electrónico y con el apoyo de supervisores y jefes de grupo
Motivacional, reconocimiento y beneficios	Reconocimiento de logros	Con la colaboración de los jefes de unidad, Supervisores, se identificó entre los colaboradores al colaborador/a que, en función a su puntualidad, desempeño, identificación institucional, fue elegido como el colaborador del mes.
	Beneficios y convenios corporativos	Como parte de la política empresarial, se difundió el acceso a préstamos y adelantos de remuneración, como contingencia ante gastos por motivos de estudios, salud o fallecimiento de familiares.

	Felicitaciones y agradecimientos	A través de correo electrónico se difundieron mensajes de saludos por cumpleaños y agradecimientos por logros obtenidos.
Familiar y de Integración	Celebración de fechas especiales	Día de la Madre: Con un mensaje a través de correo electrónico se saludó a nuestras colaboradoras madres y se les brindó un presente a todas a nivel nacional. Día del Padre: Con un mensaje se saludó a los colaboradores padres y se realizó un sorteo de presentes. Aniversario Institucional: Con actividades deportivas de integración, se celebró en Aniversario institucional de manera simultánea con todas las sedes a nivel nacional.
	Valoramos las fechas conmemorativas	Día de la mujer: Con mensajes a través de correo electrónico se reconoció la lucha de la mujer por su participación, en pie de igualdad con el hombre, en la sociedad y en su desarrollo íntegro como persona. Día del Trabajo: Con un mensaje a través de correo electrónico se saludó a nuestros colaboradores/as. Aniversario patrio: Con un mensaje a través de correo electrónico, se saludó y se realizaron actividades de integración en cada sede a nivel nacional.
	Actividades de integración	Se organizó un campeonato deportivo interinstitucional, la difusión se realizó a través de correo electrónico, flyers. Esta actividad unió en tres fechas a los colaboradores quienes participaron en una amena y fraterna competencia deportiva.

#### **4.2. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

La evaluación del programa permite comprobar los cambios y medir el nivel de influencia que generan las actividades desarrolladas en la mejora del clima laboral dentro la Empresa de Servicios de Limpieza ubicada en Surquillo.

La evaluación de los programas será constante por medio del control de tareas que se van a desarrollar, lo cual permitirá que se estudien y vuelvan a orientar acciones a seguir.

#### **4.3. IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA SELECCIONADA**

A continuación, se describe las actividades necesarias para la implementación de una opción escogida que no será una ventaja solo para el colaborador, sino también a toda la empresa, pues si existe una relación correcta entre compañía y colaborador, estos últimos van a generar un grado de compromiso mucho mayor, trayendo como consecuencia que la productividad aumente.

**Tabla 6: Implementación de programa preventivo y promoción de la salud**

<b>PROGRAMA PREVENTIVO Y PROMOCION DE LA SALUD</b>	
OBJETIVO	Fortalecer la promoción de la salud, promoviendo actividades preventivas y de bienestar físico
ALCANCE	Colaboradores de las diferentes unidades
ACTIVIDADES	Se desarrollarán 4 actividades <ul style="list-style-type: none"> <li>- Campaña de masajes</li> <li>- Campaña oftalmológica</li> <li>- Evaluación preventiva</li> <li>- Campaña de inmunizaciones</li> </ul>
UNIDAD DE MEDIDA	Campañas
RECURSOS	Recursos humanos: Personal de bienestar social/personal asistencial Materiales: útiles/papelería Institucionales: EsSalud Económicos: 0 costo.
RESPONSABLE	Oficina de Bienestar Social

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7: Implementación de programa motivacional, reconocimiento y beneficios**

<b>PROGRAMA MOTIVACIONAL, RECONOCIMIENTO Y BENEFICIOS</b>	
OBJETIVO	Generar contextos que sean de estímulos y reconocimientos hacia cada trabajador, haciendo que estos causen una motivación adecuada y que aumenten su potencial, creando un compromiso mayor. Al mismo tiempo, se busca establecer convenios en ventaja a ambas partes (trabajador – familia).
ALCANCE	Colaboradores de las diferentes unidades
ACTIVIDADES	Felicitaciones por logros obtenidos, por celebración de cumpleaños, fechas conmemorativas
UNIDAD DE MEDIDA	Eventos/reuniones/campañas/difusiones/piezas gráficas
RECURSOS	Recursos humanos: Personal de bienestar social/colaboradores Materiales: útiles/papelería Institucionales: Tai loy/Promoticket Económicos: Propios.
RESPONSABLE	Oficina de Bienestar Social/Oficina de logística

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 8: Implementación de programa familiar y de integración**

<b>PROGRAMA FAMILIAR Y DE INTEGRACION</b>	
OBJETIVO	Generar un ambiente de integración entre los colaboradores, trayendo la consecuencia de un clima laboral favorable.
ALCANCE	Colaboradores de las diferentes unidades
ACTIVIDADES	Actividades deportivas Actividades de integración

UNIDAD DE MEDIDA	Eventos/difusiones/piezas gráficas
RECURSOS	Recursos humanos: Personal de bienestar social/colaboradores Materiales: útiles/papelería Institucionales: - Económicos: Propios.
RESPONSABLE	Oficina de Bienestar Social/Oficina de logística

Fuente: Elaboración propia

#### 4.4. COSTO DE IMPLEMENTACIÓN

**Tabla 9: Costo de implementación**

PROGRAMA	ACTIVIDAD	RECURSOS	COSTO
Preventivo y promocional de la salud	Campaña de masajes	Profesional en terapia Traslado de equipos Material de Difusión Acondicionamiento de área de masajes	S/0
	Campaña Oftalmológica	Profesional optómetra Traslado de recursos humanos y equipos Difusión	S/0
	Evaluación médica preventiva	Traslado de colaboradores a centro médico	S/0
	Campaña de inmunización	Traslado de personal asistencial Acondicionamiento de área de vacunación	S/0
Motivacional, reconocimiento y beneficios	Reconocimiento de logros	Difusión Material gráfico Certificado de reconocimiento	S/0
	Beneficios y convenios corporativos	Difusión Material gráfico	S/0
	Felicitaciones y agradecimientos	Difusión	S/0
Familiar y de Integración	Celebración de onomásticos y/o días festivos	Compra de presentes Difusión	Cubierto con recursos propios
	Valoramos las fechas conmemorativas	Compra de refrigerios Compra de bebidas gaseosas, agua	Cubierto con recursos propios
	Actividades de integración	Alquiler de local Compra de presentes Compra de trofeos Compra de refrigerios	Cubierto con recursos propios

#### 4.5. EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN

Aguilar y Ander-Egg (1994:18), establecen una definición operativa de la evaluación, como una forma de indagación que está perfilada a la ubicación, alcance y suministro de una forma asequible y formal de datos e información necesaria para apoyar los resultados y valor de un programa.

- **Evaluación del diseño y conceptualización del programa:** Esta evaluación se lleva a cabo antes de poner en marcha el programa, con el propósito de garantizar que el diagnóstico, diseño y planificación del mismo sean precisos y estén en sintonía con la realidad. De lo contrario, cualquier esfuerzo posterior estaría construido sobre fundamentos erróneos
- **Evaluación de la instrumentación y seguimiento del programa:** La evaluación de la implementación y supervisión de un programa es esencial durante su ejecución para analizar su desempeño. Se examina si el programa está llegando a la población prevista y si lo está haciendo de manera efectiva. También se evalúa si se están logrando los objetivos, resultados y efectos deseados.
- **Evaluación de la eficacia (resultados) y la evaluación de eficiencia (rentabilidad):** La evaluación de eficacia, también conocida como evaluación de efectividad, busca analizar el logro de los resultados esperados del programa. Sin embargo, se recomienda que, en algunas ocasiones, sea ventajoso estudiar los resultados o consecuencias que no están vaticinadas, destacando que esta evaluación se proyecta en usuarios.

## CONCLUSIONES

1. La intervención profesional brinda la facultad de asesorar, implementar y esquematizar programas de bienestar laboral.
2. Desde el punto de vista laboral y la intervención profesional, se realizaron prácticas desde un constructo social, lo cual significa que ya no se toma al personal como un componente dedicado estrictamente a manufacturar, sino que también merece el respeto y defender su integridad como persona.
3. Las actividades que incluyen la participación del colaborador y familia conduce a una mayor satisfacción y fortalecen el sentido de pertenencia.
4. Reconocer el trabajo del equipo y de los colaboradores, es positivo, el reconocimiento genera confianza e impulsa al logro de resultados.
5. Es importante la colaboración de todo el staff en las actividades de integración, sin temor a reducir la productividad.
6. El programa asociado al bienestar, influye de manera positiva en los trabajadores, su seguimiento y evaluación, permite concluir con las tareas y verificar la efectividad con la que se realizaron.

## RECOMENDACIONES

1. Fortalecer tanto la intervención directa del profesional con la persona y del grupo, así como la intervención profesional indirecta con el desarrollo de planes y programas, a través de la sistematización de la intervención profesional.
2. Reconocer al trabajador como pieza importante dentro de la organización, resaltando su aporte y respetando sus derechos.
3. Incluir actividades de visitas al centro laboral con la participación de la familia del

trabajador, que permitan conocer y valorar el trabajo de sus familiares, que conllevara a alcanzar el bienestar personal, aumentar la motivación y el sentido de pertenencia institucional.

4. Valorar el desempeño del trabajador, a través de acciones y gestos de agradecimiento por parte de la Empresa, como clave de motivación para el logro de los objetivos comunes.
5. Involucrar la participación del cuerpo directivo y de todo el personal de la institución, en las diversas actividades que se programen, para que nuestros colaboradores perciban el compromiso, identificación de los líderes y fortalezca el compromiso entre ambos actores.
6. Realizar un feedback de los programas, permitirá una evaluación constante y la sugerencia de cambios y mejoras.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ander Egg Ezequiel (1984) *Apuntes para una Historia de Trabajo Social*, publicado por HUMANITAS; recuperado de [www.fhyce.edu.py](http://www.fhyce.edu.py)

Ander Egg Ezequiel (1994) *Historia del Trabajo Social*, editado por Lumen América; recuperado de <https://www.mitrabajoessocial.com/historia-del-trabajo-social-ezequiel-ander-egg/>

Arias Gallegos, Lazo Mora, Quintana Cuentas (2018) *¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?*, recuperado de [https://www.redalyc.org/journal/816/81658967012/html/#redalyc\\_81658967012\\_ref30](https://www.redalyc.org/journal/816/81658967012/html/#redalyc_81658967012_ref30)

Avila Caso Karen & Vasquez López Jessica (2023) *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria – SERVIGEN*, Jesús María, 2022; recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11244?show=full>

Avila Cedillo Guadalupe (2020) *Modelos de intervención en trabajo social en el ámbito de la salud pública: una propuesta desde la modernidad institucional*, recuperado 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/>

Barranco Expósito, M. D. C. (2004). *La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, N. 12 (diciembre 2004); recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2375598#:~:text=La%20intervenci%C3%B>

[3n% 20en% 20el% 20Trabajo,de% 20vida% 20de% 20la% 20ciudadan% C3% ADa.  
space/handle/10045/5592](https://repositorio.unicolmayor.edu.co/handle/unicolmayor/3453)

Castillo Cortes Natalia & Hurtado Rodriguez Valentina (2021) *Intervención de Trabajo Social para el fortalecimiento del clima laboral de la empresa Grupo Coral Ingenieros S.A.S. Una estrategia para un entorno laboral saludable*; recuperado de <https://repositorio.unicolmayor.edu.co/handle/unicolmayor/3453>

Castro Guzmán Martín, Reyna Tejada Claudia Yudith, Méndez Cano Josué (2017) *Metodología de Intervención en Trabajo Social*; recuperado de <https://www.acanits.org/assets/img/libros/Metodologia%20TS.pdf>

Cegid (2022, 7 de abril). *Actividad empresarial y profesional. Las diferencias*; recuperado de <https://www.cegid.com/ib/es/blog/diferencias-entre-actividad-empresarial-actividad-profesional-gp/>

Céspedes Sandoval, D. (2023). *Relación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en una Empresa de Transportes de la Ciudad de Yopal (Casanare - Colombia)*. Universidad Santo Tomás; recuperado de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/52032>

Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia (2015). *Funciones del Trabajo social*; recuperado de <https://www.cgtrabajosocial.es/murcia>

Documentación Social Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada N.O 69 (1987). *Metodología para el Trabajo Social*; recuperado de [www.caritas.es](http://www.caritas.es)

UNIR (2022). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social: cuáles son, características y ejemplos*; recuperado de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/modelo-intervencion-trabajo-social/>

Escobar Matamoros, Susan Ida (2018) *Intervención del trabajador social en el área de bienestar laboral de la Compañía Minera Volcan* (2018); recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4796>

Farias Hungria Ana María (2015) *Fortalecimiento del clima laboral en una empresa de alimentos de la ciudad de Guayaquil : una mirada desde el Empowerment como estrategia de intervención del Trabajador Social en el área laboral*; recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/3924>

Fernández Riquelme Sergio (2017). *La teoría en la Intervención social. Modelos y enfoques para el Trabajo social del siglo XXI*, Acción Social. Revista de política social y servicios sociales; recuperado de <https://socialmurcia.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/11/accion-social-1-2-2017.pdf>

Gordillo Forero Natty Andrea (2007). *Metodología, método y propuestas metodológicas en Trabajo Social*; recuperado de [www.ts.ucr.ac.cr](http://www.ts.ucr.ac.cr)

Herrera Loyo Angélica (1994) *Trabajo Social Empresarial*; recuperado de <https://www.mitrabajoessocial.com/trabajo-social-empresarial/>

Jiménez de Barros Mónica (1978). *Diferentes Niveles de Actuación para el Trabajo Social de Empresa*; Recuperado de <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/6401>

Kisnerman Natalio (1969). *Servicio Social de Grupo una Respuesta a Nuestro Tiempo*. Editorial Hvmánitas Buenos Aires; recuperado de [ayudacontextos.wordpress.com](http://ayudacontextos.wordpress.com)

Kisnerman Natalio (1998) *Pensar el Trabajo Social* Segunda edición Grupo Editorial Lumen Hvmánitas Buenos Aires – México; recuperado de [https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Pensar\\_el\\_Trabajo\\_social.pdf](https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Pensar_el_Trabajo_social.pdf)

Layana Zamora Jocelyn (2009). *“Un aporte de Trabajo Social en el área de Recursos Humanos: Estudio de la situación habitacional de los trabajadores para la optimización de beneficios organizacionales; recuperado*  
<https://repositoriobibliotecas.uv.cl/serveruv/api/core/bitstreams/bfcc3760-b683-48db-8e18-08d98a824f4f/content>

Matos Bazó, Ruth (2005). *Enfoques de evaluación de programas sociales: Análisis comparativo*. Revista de Ciencias Sociales v.11 n.2; recuperado de  
[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182005000200011](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000200011)

Méndez Ollero Cristina (2012). *Las “Nuevas Salidas” Profesionales del Trabajo Social: El Trabajo Social en la Empresa Privada; recuperado de*  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7839739>

Revista Acción Crítica N° 3 *Pensando el Trabajo Social a escala del individuo; recuperado de*  
<https://celats.org/category/publicaciones/revista-nueva-accion-critica-3/>

Samaniego Cueva, Gabriela (2021). *Intervención de la Trabajadora Social en el Clima Organizacional del área Operativa de la Empresa Truper Perú; recuperado de*  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6307/TSP%20Samaniego.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez Rodríguez, M. (2020). *Intervención social desde el Trabajo Social. En: Gil Claros, M. F. (Ed. Científica). Pensando la Intervención Social. (pp. 67-73). Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali., recuperado de*  
<https://libros.usc.edu.co/index.php/usc/catalog/download/131/346/5318?inline=1>

Santa Cruz Anchante Mayra Alejandra (2023). *La intervención del Trabajo Social en la mejora del Clima Laboral para el logro de un Bienestar Social en la empresa Corporación Mendoza*

S.A.C, Lima 2023; recuperado de

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/8128/TSP-SANTA%20CRUZ%20ANCHANTE%20MAYRA%20ALEJANDRA%20-%20RP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silva Morín Luz Amparo (1996). *Teoría del Trabajo Social y Práctica de Comunidad: Un Análisis del Método Básico de Ma. Angélica Gallardo Clark*; recuperado de <http://eprints.uanl.mx/443/1/1080068110.PDF>

Soto Martínez Josefina (1991-1992) Pag. 241-248. *El trabajo social de empresa, un campo en proceso de cambio*; recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=905552>

Torres Mongrut, Jeniffer Katherine Melissa (2022) *Intervención de la Trabajadora Social en accidentes laborales, para el bienestar social laboral de los trabajadores de la empresa TELCON PACASMAYO E.I.R.L. 2015-2017*; recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/8074/TSP->

Urra Canales Miguel (2013). *Trabajo Social en el ámbito empresarial*, proceso histórico, definiciones y tendencias; recuperado de

ANEXOS