



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

La satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa San

Fernando S.A

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

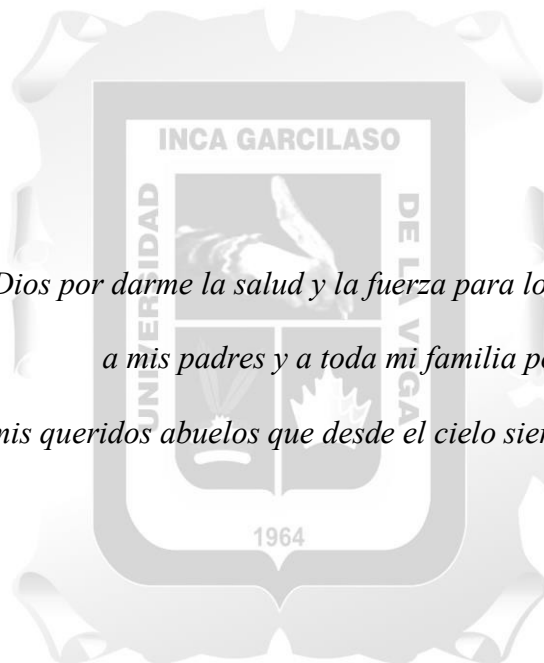
AUTORA:

Bachiller Alva Soto, Jhosselyn Mabel

ASESORA:

Mag. Ruíz Vargas, Gladys Isabel

Surquillo, 2021



DEDICATORIA

*A Dios por darme la salud y la fuerza para lograr uno de mis objetivos,
a mis padres y a toda mi familia por su apoyo incondicional,
a mis queridos abuelos que desde el cielo siempre me guían e iluminan.*

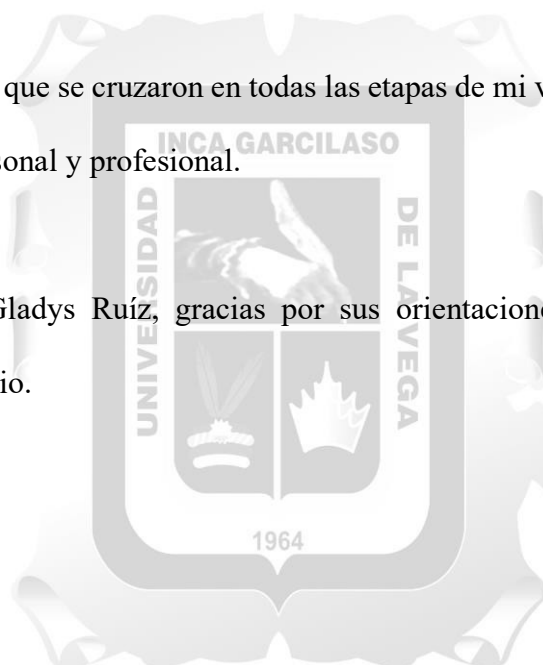
AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial para:

Mis padres: Cesar y Mariella por darme la vida, fuerza y los valores para mi formación.

A mis amigos y personas que se cruzaron en todas las etapas de mi vida motivándome a seguir y a crecer de manera personal y profesional.

A mi asesora la Dra. Gladys Ruíz, gracias por sus orientaciones y sugerencias, para la finalización de este estudio.



PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la resolución N° 144-2021-DFPTS, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado: “La Satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa San Fernando S.A;” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo, sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Jhosselyn Mabel Alva Soto

RESUMEN

Hoy en día el factor humano es uno de los componentes principales de las organizaciones ya que en ello habita el conocimiento y la creatividad, dando como consecuencia empresas u organizaciones de éxito, considerando a su personal como fuente fundamental de competitividad, por ende, las empresas que buscan llegar al éxito tienen necesidad de adquirir y contar en todo momento con el personal más competitivo, animado y calificado posible.

El presente estudio, tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la empresa San Fernando S.A que se dedican a la producción y venta de alimentos. Este trabajo de suficiencia profesional, es descriptivo porque relata hechos. Así mismo la empresa está conformada actualmente por 3964 colaboradores, de los cuales 450 son administrativos de diferentes áreas quienes conforman la oficina principal ubicada en el distrito de Surquillo, pero que dada la coyuntura actual del covid -19 se encuentran realizando teletrabajo.

Se concluyó que, los colaboradores administrativos de la empresa San Fernando S.A; sienten satisfacción laboral, a causa de las actividades ejecutadas por el área de Bienestar Social, debido al plan anual y a las actividades de los programas de intervención que están focalizados en diferentes sectores.

Palabras claves: Satisfacción, beneficios, bienestar, colaboradores, condiciones de trabajo.

ABSTRACT

Today the human factor is one of the main components of organizations since knowledge and creativity live in it, resulting in successful companies or organizations, considering their staff as a fundamental source of competitiveness; therefore, companies who seek to succeed have the need to acquire and have the most competitive, lively and qualified personnel possible at all times.

The objective of this research is to determine the job satisfaction of the administrative collaborators of the company "San Fernando S.A" that is dedicated to the production and sale of food. This work of professional sufficiency is descriptive because it relates facts. As an important information, the business has 3964 collaborators, which 450 of them are administrative from different areas. These employees make up the main office located in the district of Surquillo; but, due to the current situation of COVID-19, they are working from home.

It was concluded that the administrative collaborators of the company San Fernando S.A feel job satisfaction because of the activities carried out by the Social Welfare area in its annual plan and the activities of the intervention program focused on different sectors.

Keywords: Satisfaction, benefits, well-being, collaborators, working conditions

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
PRESENTACIÓN.....	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
ÍNDICE.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES.....	14
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.....	14
1.2 HISTORIA.....	14
1.3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO.....	19
1.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO.....	20
1.5 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO.....	22
1.6 MISIÓN Y VISIÓN.....	23
1.7 VALORES.....	23
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA.....	24
2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA.....	24
2.2 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS.....	43

CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO	49
3.1 MARCO TEÓRICO	49
3.2 TEORÍA Y PRÁCTICA EN EL DESARROLLO PROFESIONAL	60
3.3 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS	66
3.5.1 DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	66
3.5.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	66
3.5.3 OBJETIVOS DEL PROGRAMA	68
3.5.4 SECTOR AL QUE SE DIRIGE EL PROGRAMA	69
3.5.5 META DEL PROGRAMA	69
3.5.6 METODOLOGÍA DE LA INTERVECIÓN	69
3.5.7 MODELO DE TRABAJO SOCIAL	70
3.5.8 RECURSOS DEL PROGRAMA	71
3.5.9 SESIONES DEL PROGRAMA	72
3.5.10 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	77
3.5.11 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN 2	78
CAPÍTULO IV: CONTRIBUCIONES PRINCIPALES	86
4.1 CONCLUSIONES	87
4.2 RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
ANEXOS	91

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1. Fotografía de la familia Ikeda.....	14
Figura 2. Fotografía de la primera granja	15
Figura 3. Fotografía de Julio Ikeda.....	16
Figura 4. Fotografía de la primera planta.....	17
Figura 5. Fotografía de Ikeda en un evento corporativo.....	18
Figura 6. Fotografía del centro de distribución de Ate	18
Figura 7. Porcentaje de producción	19
Figura 8. Fotografía de agricultores.....	20
Figura 9. Sede principal de la empresa San Fernando	20
Figura 10. Zona de granjas y plantas.....	21
Figura 11. Fotografía de colaboradores en sus domicilios	31
Figura 12. Fotografía del pack de recién nacido.....	32
Figura 13. Fotografía de un presente por fallecimiento.....	33
Figura 14. Fotografía de kit de protección.....	34
Figura 15. Fotografía del comedor de una planta	37
Figura 16. Fotografía de la movilidad de Centro.....	37
Figura 17. Organigrama del área de Bienestar Social.....	44
Tabla 1. Cronograma de actividades mensuales	48

INTRODUCCIÓN

La insatisfacción laboral, es el efecto de la no motivación organizacional, convirtiéndose hoy en día en una preocupación para aquellos empresarios que ven como punto importante de su éxito y productividad el hecho de mantener satisfechos a sus trabajadores. Los diversos modos de intervención para lograr solucionar este problema suscitan, en la tarea de recompensas mayormente dejando de lado otras aristas a considerar o que no para algunas organizaciones no les resultaría financieramente hablando.

Los malos hábitos laborales como el llegar tarde, no cumplir con las actividades programadas, la inadecuada comunicación, la demanda de trabaja, la poca motivación, la ausencia de beneficios; recaen en un plano total de insatisfacción, donde el trabajador toma la determinación de encontrar nuevas oportunidades de trabajo.

La satisfacción laboral por su parte, es la fuente que propicia bienestar en los empleadores, haciendo posible que se comparta la visión institucional y donde el progreso de las metas planteadas por la empresa lleguen a cumplir, la satisfacción laboral, implica un trabajo por parte de las organizaciones como los colaboradores.

No todas las empresas buscan brindarles a sus colaboradores lugares de trabajo agradables, sin embargo, hay un grupo importante que si toman en cuenta ciertos puntos que favorecen a que sus trabajadores puedan satisfacer sus necesidades.

Por ende, logran tener colaboradores satisfechos, es por eso la necesidad de preocuparse por este tema tan importante y realizar políticas dirigidas a conciliar la vida familiar y laboral. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización y de esta manera aumentar la productividad en la misma.

El clima laboral aporta un entorno más amigable, siendo la motivación uno de sus aspectos donde se pueda abordar la satisfacción laboral.

La dinámica organizacional, juega un papel importante en la vida de los trabajadores porque es un área que depende del aspecto psicológico y emocional y se rige en la conducta del colaborador y el comportamiento organizacional.

Otro punto que facilita la actuación de la satisfacción laboral, se basa en las políticas institucionales, las cuales indican el rol, puesto y sobre todo beneficios que debe obtener todo trabajador por ley, las políticas institucionales, pueden variar acorde a cada empresa.

La satisfacción laboral, por recompensas, siempre han sido dos variables articuladas, es decir, las organizaciones siempre han visto el modo de retribuir a sus empleadores por su buen desempeño, sin embargo, esto puede convertirse en una tarea monótona como convenida y donde las partes interesadas solo trabajarían acorde a un acuerdo tangible.

Promover las buenas prácticas de satisfacción en una empresa no una tarea fácil, puesto que la satisfacción no solo se logra a través de recompensas, sino por medio de un confort en donde el colaborador se sienta pleno en su vida laboral, solo así se podrán alcanzar los objetivos y la

integración del trabajador-organización serán uno, para ello, se canalizan como variables: la comunicación efectiva, un buen clima laboral, buenas retribuciones, capacitaciones y bienestar por la familiar, que una línea indirecta intervenida por pocas empresas.

La lucha por satisfacer las necesidades de los trabajadores de ha vuelto una constante en las organizaciones, puesto que no solo fijan su actuación en mecanismos de calidad de vida, sino que buscan nuevos y mejores elementos para contribuir en el proceso de alcanzar la visión institucional, trayendo consigo un conjunto de acciones que motiven al trabajador.

La falta de visión por parte del trabajador o sus aspectos demográficos, suelen ser a veces una alteración para que no se sienta del todo satisfecho, debido a una autorrealización personal no cumplido, por ende, es indispensable que la satisfacción no solo haga hincapié de los logros sino de un bienestar completo o integrado que cuide sus interés físicos, mentales, emocionales, sociales y familiares solo así se persigue la satisfacción total.

Por todo lo antes mencionado, el presente trabajo de suficiencia profesional, pretende exponer la situación de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa San Fernando S.A; para lo cual este estudio, se basó en una revisión institucional, teórica y metodológica; para el desarrollo del mismo. Por otro lado, también se justificó la importancia del porque entablar este tema en la actualidad, muy aparte del contexto sanitario, es fundamental contar con mecanismos de satisfacción laboral para los colaboradores y sientan un respaldo como pertinencia organizacional.

Siendo así, se propone la siguiente estructura del presente trabajo de suficiencia profesional:

Capítulo I: Se detallarán los aspectos generales de la empresa San Fernando, en base a su historia, servicios, visión, misión, contexto económico y la experiencia general.

Capítulo II: Se precisan las funciones de la Trabajadora Social del área de Bienestar Social en la empresa San Fernando.

Capítulo II: Se establece un marco teórico, se proponen la definición de términos, se justifica el tema y se elabora un programa de intervención.

Capítulo IV: Se exponen las contribuciones, conclusiones y recomendaciones del tema



CAPITULO I APECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Es una empresa peruana dedicada a la producción y comercialización de alimentos de consumo masivo de las líneas pollo, pavo, cerdo, huevo y productos procesados. Es una empresa creada a partir de la fusión de Molinos Mayo con Avícola San Fernando.

1.2 HISTORIA

En 1927, un joven japonés, llamado Julio Ikeda, llegó a Perú en busca de oportunidades seguro de que aquí podía encontrar a su gallina de los huevos de oro. Primero trabajó como agricultor, luego se involucró en cultivo de soja y la distribuyó en las colonias japonesas del norte chico. Pero cuando fue arrestado y deportado a los Estados Unidos durante la Segunda Guerra Mundial en 1944, es así que sus ambiciones de la propia empresa comenzaron a decaer.

Figura N° 1: Fotografía de la familia Ikeda



Fuente: Fotografía de la familia Ikeda, fundadores de la empresa San Fernando. Tomado de: www.san-fernando.com.pe

Después de la guerra, Julio tuvo tres opciones: quedarse en los Estados Unidos, regresar a Perú o ir a Japón. A pesar de perderlo todo en Perú, Ikeda decidió regresar con su esposa, Rosa Matsukawa, y sus dos hijos pequeños, tomando una decisión llena de riesgos.

De regreso a Perú, la familia Ikeda enfrentaba grave situación de no contar con absolutamente nada. Solicitando ayuda a un familiar, en el cual se hospedaron., mientras Don Julio pensaba en cómo cuidar a su familia especialmente en esa época donde no había muchas oportunidades de trabajo para los japoneses que habían migrado a esas tierras, por lo que habían puesto peluquerías, restaurantes, bazares o podían ser agricultores

No fue hasta 1948 cuando Don Ikeda coincidió con un primo que le propuso criar aves y lo ayudó a comenzar con 35 patas hembras y 4 patos machos reproductores en un terreno en el que construyeron una casa de adobe en la actual avenida Tomas Marsano. Pasan de la producción de patos a la de huevos y gallinas y se distribuyen a través de bodegas y mercados en San Isidro y La Parada.

Figura N° 2: Fotografía de la primera granja



Fuente: Fotografía de la primera granja para la producción de la empresa San Fernando.

Tomado de: www.san-fernando.com.pe

Ya con más experiencia y conocimiento del mercado, en 1963 Julio Ikeda decide apostar por comprar 468 pollitos luego de darse cuenta de la moda culinaria en el mercado peruano: el pollo a la brasa. De tener 1000 pollos, luego 2000 y después 3000 Había que buscar tierras en Lurín para seguir creciendo, pero en 1968 la crisis de precios y pestes destruyeron sus pequeños negocios.

Figura N° 3: Fotografía de Julio Ikeda



Fuente: Fotografía de Julio Ikeda supervisando la granja de la empresa San Fernando.

Tomado de: www.san-fernando.com.pe

Garantizando su buen trabajo, un amigo le vendió 4.000 pollos a crédito. Dos años después, Ikeda tenía 8.000 pollos en tres galpones. Posteriormente, los cuatro hijos de la familia Ikeda comenzaron a participar del negocio. Alberto construyó el último galpón en Chincha, Máximo y Fernando estaban a cargo de la producción y Julio de la comercialización.

En 1972, los Ikeda determinan colocarle un nombre a su marca y deciden por San Fernando para honrar a su hermano menor.

En ese momento, la producción de la empresa era de 8.000 pollos por semana. Sin embargo, en el mercado ya existía una dura competencia debido a que más granjeros ofrecían el mismo producto.

La empresa conversa con otros criaderos y comenzó a comprar la producción de pollos para asegurarse de que las aves salgan en venta todos los días de la tienda de San Fernando. Con la ayuda de grandes camiones y camionetas en familia se iban por Chorrillos, Cañete y Puente Piedra para comprar pollo y venderlo bajo la marca. Una idea muy interesante del mercado peruano.

Su éxito siempre ha sido una manifestación de sus esfuerzos. En la década de los 70 enfrentaron una situación problemática cuando la competencia Nicolini se convirtió en el mayor productor de aves del mercado, Julio Hijo decide usar la tierra que tenía en Lurín y le sugirió a su hermano Alberto que construyera un molino para conseguir el propio alimento para los pollos. En lugar de quejarse del problema, la familia Ikeda siempre encontró la solución adecuada.

Figura N° 4: Fotografía de la primera planta



Fuente: Fotografía de la primera planta de producción de alimentos de la empresa San Fernando. Tomado de: www.san-fernando.com.pe

A la fecha la empresa San Fernando comercializa sus productos en todo el Perú, contando con 7 plantas de incubación, 2 plantas de alimentos balanceados, 104 granjas de pollos, 8 granjas de pavos, 5 granjas de cerdos, 12 granjas de huevos, 2 plantas de beneficio de aves y 1 planta procesadora de productos cárnicos. Para la distribución de sus productos cuenta con una extensa flota de camiones equipadas con sistemas de refrigeración.

Figura N° 5: Fotografía de Ikeda en un evento corporativo



Fuente: El fundador de la empresa San Fernando, Julio Ikeda participante de un evento corporativo. Tomado de: www.san-fernando.com.pe

Figura N° 6: Fotografía del centro de distribución de Ate



Fuente: Centro de distribución de productos de la empresa San Fernando en el distrito de Ate Vitarte. Tomado de: www.san-fernando.com.pe

1.3 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO:

La empresa se dedica a la fabricación, comercio y venta de productos avícolas y otros, llegando así a la mesa de las familias por medio de distribuidores, mercados, supermercados y minimarkets de todo el país, con la venta de pollo vivo en los mercados y alimentos procesados. Los productos que ofrece son pavos congelados para las campañas navideñas, pollos en trozos y/o condimentados en sus diferentes presentaciones, embutidos, hamburguesas, nuggets, cerdo y huevos.

Figura N° 7: Porcentaje de producción



Fuente: Imágenes del porcentaje de producción de la empresa San Fernando. Tomado de: www.san-fernando.com.pe

El año 2012, San Fernando y la Zona Arqueológica de Caral acordaron sumar esfuerzos para difundir prácticas agrícolas ecológicas. Es por ello que también cuenta con las Chacras de Agri 1, Agri 2, Agri 10 donde se cultiva limón, naranjas, mandarina, duraznos, arándanos, palta y entre otros alimentos para importación y exportación. Si bien la empresa San Fernando, es reconocida por su dinámica de venta y distribución de productos avícolas, también centra su visión en la comercialización de frutas y verduras de valor peruano, para el propio mercado nacional como internacional.

Figura N° 8: Fotografía de agricultores

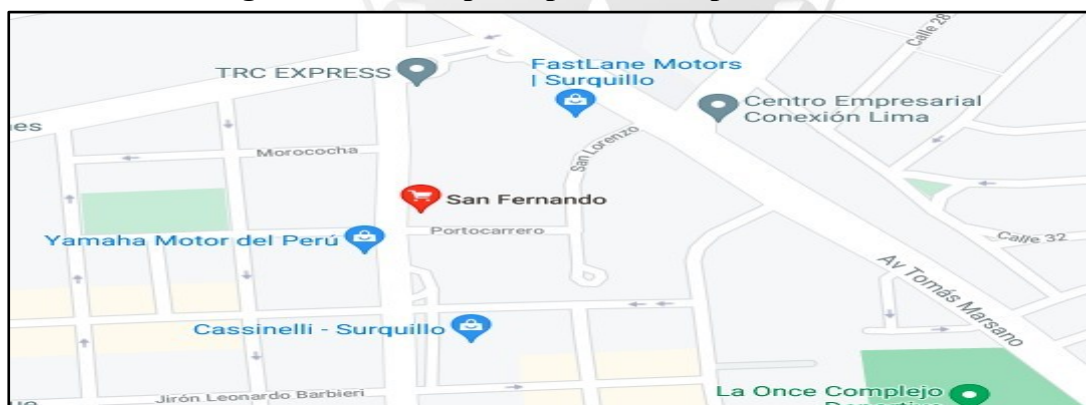


Fuente: Agricultores en el Agri 10 de la empresa San Fernando. Tomado de: www.san-fernando.com.pe

San Fernando es un equipo que tiene una trayectoria de más de 60 años, lo cual ha repercutido en las familias en cuanto al consumo de sus productos, convirtiéndose esta empresa en una de las mejores en cuanto en varias líneas de producción, siendo el pilar fundamental el de avícola.

1.4. UBICACIÓN GEOGRAFICA Y CONTEXTO SOCIOECONOMICO

Figura N° 9: Sede principal de la empresa San Fernando

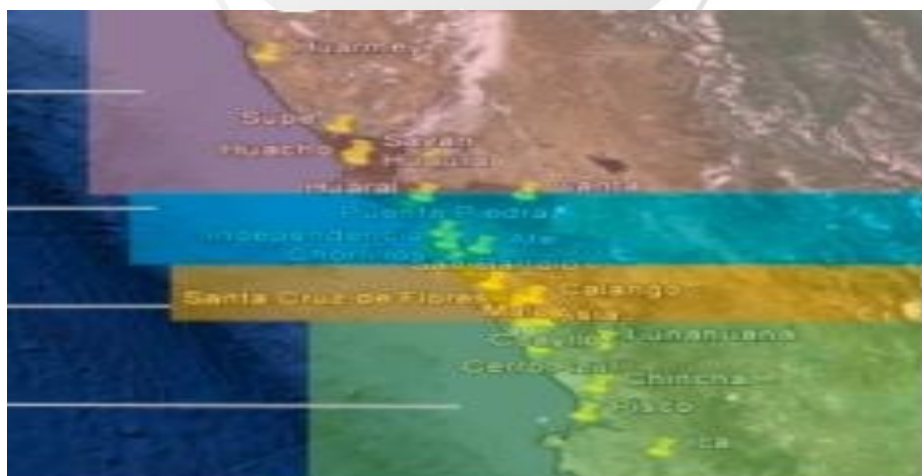


Fuente: La oficina principal de la empresa se encuentra ubicada en Av. República de Panamá Nro. 4295 – Surquillo. Tomado de: www.san-fernando.com.pe

El distrito de Surquillo se encuentra ubicado en el corazón de la Lima-Perú, es un distrito pujante y dinámico que alguna vez perteneció al gran Miraflores, y que hoy se concentra gran cantidad de actividad comercial y urbano de gran relevancia en la capital. Con una población de más de 91 mil habitantes, Surquillo es el distrito más denso de Lima Metropolitana, y donde se concentra gran parte de la actividad económica y comercial de esta zona de la ciudad. Su cercanía con distritos exclusivos como Miraflores, Surco y San Isidro lo convierten en un territorio de alta demanda. Sin embargo, a diferencia de los distritos que se encuentran a su alrededor, el nivel de seguridad y gestión aquí es muy bajo, por lo que llega a tener un nivel de delincuencia muy frecuente, por lo tanto, muchas de las inmobiliarias más importantes del país han traído y seguirán trayendo más edificaciones y torretas de viviendas modernas para así renovar la imagen del distrito.

La empresa también abarca en las siguientes zonas: zona norte, zona lima, zona centro y zona sur (desde Huarmey hasta Ica) donde se encuentran las granjas reproductoras, granjas de pollos, plantas de beneficio y procesados.

Figura N° 10: Zona de granjas y plantas



Fuente: Granjas y plantas de la empresa San Fernando. Tomado de: www.sanfernando.com.pe

1.5. ACTIVIDAD GENERAL O AREA DE DESEMPEÑO

a) Principales actividades

Granjas avícolas y producción de huevos, matanza de animales y proceso de alimentos de origen animal, comerciantes al por mayor de carne y productos cárnicos

b) Actividades secundarias

Producción de huevos, pollos, cría de pollos para asar y otros tipos de pollos, cría de pavos, renderizado y procesamiento de subproductos de carne, procesamiento de aves.

Importaciones:

San Fernando importar productos genéticos, huevos fértiles de pollitos y pollos bebe y reproductoras a:

México

Argentina

Colombia

Ecuador



Procesos:

Sus principales procesos son:

Reproducción

Incubación

Crianza

Producción de alimentos balanceados

Comercialización y distribución

1.6. MISION Y VISION

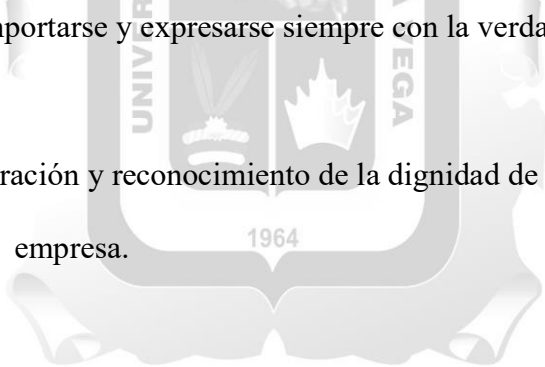
Misión:

Contribuir al bienestar de la humanidad, suministrando alimentos de consumo masivo en el mercado global.

Visión:

Ser competitivos a nivel mundial, suministrando productos de valor agregado para la alimentación humana.

1.7. VALORES

- 
- The logo of the Universidad Inca Garcilaso de la Vega is a shield-shaped emblem. At the top, it reads 'INCA GARCILASO'. The central part features a hand holding a torch, with a crown below it. The words 'UNIVERSIDAD' and 'DE LA VEGA' are written vertically on the left and right sides, respectively. At the bottom, the year '1964' is inscribed.
- A) **Honestidad:** Comportarse y expresarse siempre con la verdad.
 - B) **Respeto:** Consideración y reconocimiento de la dignidad de las personas y la integridad de la empresa.
 - C) **Laboriosidad:** Realizar con dedicación, tenacidad y convicción las tareas que permitan lograr nuestros objetivos y metas.
 - D) **Lealtad:** Identificación con la empresa en toda circunstancia

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

El área de bienestar Social contribuye a la satisfacción laboral de sus colaboradores mediante la aplicación de programas y actividades que atiendan las necesidades y factores que afectan su desarrollo personal y familiar de nuestros colaboradores. Así mismo, estas acciones afianzan lazos de amistad, compañerismo e integración en nuestros colaboradores logrando así una mayor identificación con la empresa; para ello se trabaja con estrategias y técnicas que nos permitan el logro de las metas establecidas por la jefatura de Gestión Humana.

PLAN DE TRABAJO PARA EL AREA DE BIENESTAR SOCIAL DIA DE LA AMISTAD

- Fecha de la actividad: Vienes 12 de febrero
- Plataforma de Actividad: Zoom

Dirigido: Para todo el personal administrativo,

Objetivo: Integrar a los colaboradores que actualmente realizan teletrabajo

Descripción:

Difusión a través del flyer por medio de correo.

Evento por zoom.

5 rondas de bingo virtual, premio a cada ganador

Envió de foto de los premiados por el correo.

PROGRAMA DE EXCELENCIA ESCOLAR

- Fecha de la actividad: 29 de abril.
- Actividad: Excelencia Escolar XVI
- Plataforma de Actividad: Zoom

Dirigido: Para los hijos de los colaboradores que ocupan los primeros puestos de 1ero de primaria a 5to de secundaria.

Objetivo: Se busca premiar a los hijos de los colaboradores que obtuvieron el 1er puesto en el colegio así motivándolos año tras año.

Descripción:

Difusión a través del correo.

Recepción y verificación de diploma o constancia.

Conteo de premiados para la entrega de regalos

Premios:

-1ero de primaria a 4to secundaria: Polo con apellido + diploma + tablet + medalla

-5to de secundaria: Polo con apellido + diploma + laptop + medalla

Entrega de cada Premio a cada participante a su domicilio

Realización del evento virtual por medio de la plataforma zoom.

DIA DEL TRABAJADOR

- Fecha de inicio: viernes 30 de abril
- Actividad: Celebremos nuestro día
- Plataforma de Actividad: Meet

Dirigido: A todos los colaboradores de la empresa

Objetivo: Celebrar y reafirmar el esfuerzo de todos los colaboradores.

Descripción:

Difusión a través del correo.

Coordinación con lo equipo de organizadores para el bingo virtual
premios a los ganadores

Descuentos exclusivos en marcar reconocidas para todos los colaboradores

Coordinación con los ganadores para la entrega de sus premios

DIA DE LA MADRE

- Fecha de la actividad: viernes 7 de mayo
- Actividad: Celebrando a mamá
- Plataforma de Actividad: Meet

Dirigido: A las madres administrativas de Lima de la empresa

Objetivo: Festejar a las madres de la empresa por su dedicación como colaboradoras y madres.

Descripción:

Saludos por el día de la madre por correo.

Contabilizar las cantidades, para la entrega del presente al domicilio de cada una.

Presente: Combo mix: vino + copa + dulces

Invitación a todas las madres administrativas para el evento virtual: karaoke

- juegos

Coordinación con las ganadoras de los juegos para la entrega de los premios.

DIA DEL PADRE

- Fecha de la actividad: viernes 18 de junio
- Actividad: Celebrando a Papá
- Plataforma de Actividad: Meet

Dirigido: Para todos los padres administrativos

Objetivo: Festejar a los padres de la empresa por su dedicación y esfuerzo.

Descripción:

Saludos por el día del padre por correo.

Contabilizar las cantidades de padres, para la entrega del presente al domicilio de cada uno.

Presente: Combo mix: vino + copa + dulces

Invitación a todos los padres administrativas para el evento virtual: Kahoot + wordwal

Coordinación con las ganadoras de los juegos para la entrega de los premios.

FIESTAS PATRIAS

- Fecha de la actividad: martes 27 de julio
- Actividad: Concurso de talento por fiestas patrias

Dirigido: Para los colaboradores administrativos.

Objetivo: Descubrir y estimular el talento artístico de los colaboradores y su familia.

Descripción:

Invitación por medio de correo para el concurso por fiestas patrias.

Recepción de los inscritos en las categorías de baile, canto e instrumentos

Categorías: baile, canto, instrumentos

Envío de la base a cada participante

Recepción de los videos mostrando su talento

Selección de los ganadores y comunicación

Entrega de premios a su domicilio: Canasta con productos de la empresa + vale de banquete familiar Chillis + Parilla eléctrica

HALLOWEEN

- Fecha de la actividad: miércoles 27 de octubre
- Actividad: Concurso de disfraces con material reciclado

Dirigido: Para los hijos de los colaboradores.

Objetivo: Desarrollar la creatividad de los participantes, la unión familiar y el trabajo en equipo.

Descripción:

Invitación por medio de correo para la participación del concurso de disfraces con materiales reciclables.

Recepción de los inscritos en las categorías según las edades.

Categorías: bebés (0 a 2 años), niños (3 años a 5 años), pre – adolescente (6 años a 11 años), adolescentes (12 años a 18 años)

Envío de las bases a cada participante

Recepción de los videos del proceso de elaboración del disfraz y foto de los materiales utilizados y foto final del disfraz.

Selección de los ganadores y comunicación

DIA DE LA CANCION CRIOLLA

- Fecha de la actividad: viernes 29 de octubre
- Actividad: Festejemos juntos el día de la canción criolla

Dirigido: A todos los colaboradores administrativos de la empresa

Objetivo: Integración e interacción entre los colaboradores

Descripción:

Invitación por medio del correo

Coordinación para el día del evento

Marco musical en vivo que toca canciones alusivo al evento.

Animador realiza juegos de: a quien me traiga, durante la transmisión se podrán enviar saludos

Entrega de premios a los ganadores a su domicilio

NAVIDAD

- Fecha de la actividad: viernes 17 de diciembre
- Actividad: En navidad reducimos, reutilizamos y re-celebramos (espacio decorado en casa)

Dirigido: A todos los colaboradores y a sus familias

Objetivo: Reutilizar materiales, cuidado del medio ambiente y la integración familiar

Descripción:

Invitación e inscripción por medio del correo

Envío de bases y fechas de envío para la recepción de fotos

Selección de ganadores 1er y 2do puesto

Publicación de ganadores

Premiación y envío a sus domicilios Canasta con productos de la empresa +

una pierna de lechón + cooler

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL																																	
N°	ACTIVIDADES/PROGRAMAS	ENERO				FEBRERO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				OCTUBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	DIA DE LA AMISTAD																																
2	PROGRAMA DE EXCELENCIA ESCOLAR																																
3	DIA DEL TRABAJADOR																																
4	DIA DE LA MADRE																																
5	DIA DEL PADRE																																
6	FIESTAS PATRIAS																																
7	HALLOWEEN																																
8	DIA DE LA CANCION CRIOLLA																																
9	NAVIDAD																																

PROGRAMAS DE RECONOCIMIENTO Y APOYO:

PACK DE BIENVENIDA

Dirigido: A los nuevos integrantes de la familia SF, solo personal administrativo que realiza teletrabajo

Objetivo: Aclimatar al nuevo integrante de la empresa.

La entrega se realiza a su domicilio.

Contenido:

Silla ergonómica

Laptop

Bolsa ecológica

Materiales de escritorio

Figura N° 11: Fotografía de colaboradores en sus domicilio



Fuente: Colaboradores de la empresa San Fernando, recibiendo su pack de bienvenida.

Tomado de: www.san-fernando.com.pe

PACK DE RECIEN NACIDO

Dirigido: Para las madres gestantes

Objetivo: Celebrar el nacimiento de un integrante a la familia SF. Realizar la entrega a su domicilio durante la primera semana luego de la fecha del nacimiento

Contenido:

Caja ecológica

1 paquete de pañitos húmedos

1 paquete mediano de pañales

1 manta de algodón pima con logo de la empresa

Figura N° 12: Fotografía del pack de recién nacido



Fuente: Colaboradores de la empresa San Fernando, recibiendo su pack de bienvenida.

Tomado de: www.san-fernando.com.pe

DETALLE REPRESENTATIVO – FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR

Dirigido: Para todos los colaboradores ante la pérdida de una familiar directo (padres, esposa, concubina e hijos)

Objetivo: Conmemorar la pérdida de un ser querido.

Contenido:

Caja ecológica

1 de dulces

1 bambú

1 cuadro con mensaje positivo

Figura N° 13: Fotografía de un presente por fallecimiento



Fuente: Presente que se brinda a los demás compañeros de trabajo cuando un colaborador fallece y/o un familiar del mismo. Tomado de: www.san-fernando.com.pe

KIT DE PROTECCIÓN COVID + ENLATADOS SF

Dirigido: A todos los colaboradores con diagnóstico de covid – 19.

Objetivo: Apoyar y mejorar las condiciones del colaborador y su familia para evitar exponerlos.

La entrega se realiza a su domicilio bajo todos los protocolos.

Contenido:

- 5 mascarillas Kn - 95
- 5 mascarillas de tela
- 1 mameluco impermeable
- 1 alcohol en gel
- 1 termómetro digital
- 10 pares de guantes
- Enlatados

Figura N° 14: Fotografía de kit de protección



Fuente: Kit de protección y enlatado, que se brinda a los trabajadores de la empresa San Fernando con la finalidad de promover las medidas de bioseguridad dadas por el COVID-19.

Tomado de: www.san-fernando.com.pe

BONIFICACIÓN POR FALLECIMIENTO:

La empresa otorga este beneficio a todo trabajador con más de un año de permanencia en la empresa. Se otorga por fallecimiento de familiares directos esposa o concubina, hijos y padres.

El monto del monto de la bonificación: es de S/. 3400 por cada familiar directo fallecido. Para ello solo deben comunicar y enviar a la empresa el certificado de defunción para que puedan recibir este bono en 3 días hábiles luego de haber comunicado, buscando así apoyar y a sopesar los gastos generados ante la pérdida de un ser querido.

Requisitos:

Copia del certificado o partida de defunción

Copia del DNI del familiar fallecido

DNI del colaborador

Los datos del familiar deberán estar registrados en el sistema de la empresa

PRESTAMOS POR PARTE DE LA EMPRESA:

Son fondos previstos por la empresa a un colaborador a su solicitud siempre que cumpla con los requisitos establecidos y cuya devolución tiene un plazo pre establecido. Estos se desembolsan junto con el depósito de la quincena o fin de mes según corresponda. Este beneficio está dirigido para todos los colaboradores con más de seis meses de permanencia en la Empresa.

El monto máximo es de S/.2000 soles previa evaluación de la trabajadora social.

Estos préstamos son otorgados bajo el concepto de:

Préstamo por escolaridad: Destinado a completar el pago de los gastos pre escolares, escolares o superiores del colaborador o sus hijos, para ellos los hijos de lo colaboradores deberán estar registrados en el sistema de la empresa.

Préstamo por salud: Destinado a cubrir gastos de salud de un familiar directo esposa (o), concubina (o), hijos y /o padres. Los documentos sustentatorios que deberá presentar son los certificados o constancias médicas que acrediten el problema de salud.

Préstamo por mejoras de vivienda: Destinado a cubrir gastos de mejora en condiciones de su propia vivienda.

Los documentos sustentatorios que deberán presentar son la proforma de materiales, croquis de cómo llegar a su domicilio y fotografía de la vivienda mejorada

Requisitos:

- Presentar el formato de solicitud de préstamo debidamente llenado
- Formato con el V°B° del jefe inmediato
- Estar debidamente sustentado
- No contar con préstamos pendientes

VALES DE CONSUMO:

Todo colaborador de la empresa tiene la posibilidad de adquirir nuestros productos a través de vales de consumo que se descuentan por planilla o comprar al contado obteniendo ofertas.

Requisitos:

- Tener 03 meses de antigüedad
- Solicitar su pedido vía correo electrónico al Multimarket Surquillo

ALIMENTACIÓN:

Los colaboradores operarios tienen el beneficio de alimentación proporcionado en los comedores de las plantas, caso de los colaboradores que trabajan en granjas es otorgado por un concesionario. A los empleados que trabajan fuera de su residencia se le otorga una tarjeta de alimentos para cubrir su estadía. Este beneficio es otorgado desde el primer día de labores.

Figura N° 15: Fotografía del comedor de una planta



Fuente: Comedor de la planta de Beneficio de Huaral. Tomado de: www.san-fernando.com.pe

MOVILIDAD:

Todos los colaboradores que trabajan en plantas y granjas cuentan con movilidad diaria buscando así que los trasladarlos a punto cercano a sus domicilios.

Figura N° 16: Fotografía de la Movilidad de Centro



Fuente: Movilidad de Centro de la Línea 26. Tomado de: www.san-fernando.com.pe

CONVENIO CON ENTIDADES FINANCIERAS:

Dirigido a todo trabajador con tres años de permanencia en la empresa.

Requisitos:

Formato de solicitud de crédito por convenio llenado y firmado.

Firma de la carta de autorización de descuento por planilla.

Boleta de pago mensual

Fotocopia del DNI del trabajador vigente

Fotocopia del último recibo cancelado de agua o luz

CONVENIOS EDUCATIVOS:

Son los descuentos exclusivos para los colaboradores de la empresa que ofrecen aliados de las reconocidas universidades, instituciones y centros de idiomas del país. Los beneficios con las universidades e institutos son:

Universidad San Ignacio de Loyola

En estudios de pregrado: hasta 12.65% de dscto. en la pensión (beneficio exclusivo para trabajadores SF)

En estudios de Postgrado: hasta 15% de dscto. en los programas de la Escuela (trabajadores SF y familiares: cónyuge e hijos)

Escuela de Dirección Universidad de Piura

MBA:

Derecho de examen: exonerado

Descuento por participante: 5%

Otros programas:

2 participantes: 10%

3 Participantes: 12.5%

4 o más Participantes: 15%

ESAN

Hasta 15% en los siguientes programas:

MBA & M.

Gestión Empresarial

Maestrías especializadas

Educación Ejecutiva

Seminarios, talleres y foros

Pacífico Business School

MBA:

De 1 a 3 inscripciones - financiado 9% de desc. / al contado 15% de desc.

De 4 a 6 inscripciones - financiado 11% de desc. / al contado 16% de desc.

De 7 a más - financiado 14% de desc. / al contado 20% de desc.

UPC

MBA: $15\% + 5\% = 20\%$

Diplomados y Programas Especializados: $10\% + 5\% = 15\%$

Cursos Especializados: $10\% + 10\% = 20\%$

Universidad Privada del Norte

MBA: 10%

Diplomados: 8%

Working Adult (carreras para adultos que trabajan): 10% por ciclo

Universidad Norbert Wiener

5% de descuento en Pregrado

15% de descuento en Posgrado (doctorados, maestrías, diplomados, programas)

Toulouse Lautrec

20% de descuento en Cursos y Diplomados Online

10% de descuento en Cursos Kids y Teens Online

35% de descuento en Community

Tecsup

Programa de Alta Especialización Profesional, programas integrales, cursos cortos y seminarios / simposios: 15 % de desct.

Cursos e-learning (solo se ofrece en la sede Centro - Lima): 25% de desct.

Programa integral virtual (solo se ofrece en la sede Centro - Lima): 15% de desct.

Wall Street English

Programas de inglés: Hasta el 40% de descuento

Membresía por 15 meses: S/ 5,590

Membresía por 12 meses: S/ 4,890

Membresía por 9 meses: S/ 3,990

Membresía por 6 meses: S/ 2,950

Privateacher

10 meses + 8 de prórroga = \$1,075 (pago al contado)

10 meses + 8 de prórroga = \$1,192. Cuota inicial \$298 + 3 cuotas de \$298

10 meses + 8 de prórroga = \$1,255. Cuota inicial \$255 + 10 cuotas de \$100

10 meses + 8 de prórroga = \$1,285.00. Cuota inicial \$205 + 12 cuotas de \$ 90

Online Premium

10 meses + 5 de prórroga = \$441 (pago al contado)

10 meses + 5 de prórroga \$498. Cuota inicial \$249 + 1 cuota de \$249

10 meses + 5 de prórroga = \$540. Cuota inicial \$135 + 3 cuotas de \$135

10 meses + 5 de prórroga = \$549. Cuota inicial \$117 + 6 cuotas de \$ 72

Euroidiomas

Exoneración de los pagos por evaluación y matrícula

10% de desct. en las tarifas vigentes de los programas de inglés

10% de desct. en programas de inglés y portugués online

Open English

Curso regular 12 meses con clases grupales ilimitadas = \$ 322

Curso regular 12 meses con clases grupales ilimitadas + 2 clases privadas mensuales =
\$ 368

Curso regular 12 meses con clases grupales ilimitadas + 10 clases privadas mensuales
= \$ 475

Curso regular 12 meses con clases grupales ilimitadas + clases ilimitadas mensuales =
\$ 497

PATROCINIO SENATI

Convenios que permitirán el desarrollo de los colaboradores, por ellos se cuenta con el convenio con SENATI, con el cual se realiza el patrocinio a nuestros mismos colaboradores e hijos, siempre y cuando cumplan con los criterios.

Requisitos:

El colaborador debe contar con más de 10 años de experiencia de servicio en la empresa

Contar con 3 años de servicio si su hijo participo en la excelencia escolar

El hijo del colaborador debe haber culminado el nivel secundarios

La empresa puede brindar el patrocinio de paso a 5 colaboradores por semestre

Deberá presentar la ficha de solicitud del patrocinio

Copia de constancia de ingreso

Copia del DNI del hijo

Copia del DNI del colaborador

3 juegos del contrato de aprendizaje

EPS CUBIERTO AL 70%

Aplica a todo el personal administrativo de la empresa que se encuentren registrados en la planilla el cual está cubierto al 70% tanto para el colaborador como para sus dependientes.

También se cuenta con el seguro oncológico que también es cubierto por la empresa a un 50%. Este beneficio no aplica para los practicantes ni para el personal tercero que realice trabajos a nombre de la empresa.

Requisitos:

Presentar el formato oncológico correctamente llenado y firmado

Adjuntar DNI del titular y sus dependientes

Completar el link enviado por Rímac a su correo

2.2 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

2.2.1. PROPOSITO DEL PUESTO

El trabajo social en empresa, es un puesto requerido ya que actualmente deben contar con profesionales orientadas al bienestar de sus colaboradores por lo que es una exigencia, según el Decreto Ley N° 14371 legislado en fecha 12 de enero de 1963 indica que: *“toda empresa que tiene más de 100 trabajadores entre obreros y empleados debe contar con una dependencia específica que se encargue de las relaciones industriales en el centro de trabajo para la atención de las cuestiones laborales y sociales”*

El área de bienestar social en la empresa San Fernando, se encuentra dentro de la Jefatura de Gestión Humana, la cual fue creada en el año 2005, buscando satisfacer las necesidades de los colaboradores, brindándoles así consejos y asesoramiento para la solución de los problemas extra laborales.

Actualmente el área está compuesta por una coordinadora de bienestar social, 6 asistentes de bienestar, 1 practicante profesional y 1 practicante pre profesional, siendo distribuidas en las 4 zonas: Zona Sur (Chincha), Zona Centro (Chilca), Zona Lima (Surquillo–Ate) y Zona Norte (Huaral) respectivamente. El área tiene como misión, brindar los servicios sociales que contribuyan al bienestar laboral, personal y familiar, proporcionando atención asistencial y preventiva.

Figura N° 17: Organigrama del área de Bienestar Social



Fuente: Jerarquía del área de Bienestar Social 2021 de la empresa San Fernando. Tomado de: www.san-fernando.com.pe

2.2.2. FUNCIONES ASIGNADAS

2.2.2.1 Coordinadora de Bienestar Social

Coordinar las prestaciones sociales requeridas

Liderar la organización y ejecución de los planes de Bienestar social

Apoyo en las gestiones administrativas en caso de accidentes de trabajo ante las clínicas, hospitales y la empresa

Gestionar convenios institucionales para beneficiar a los colaboradores y sus familiares

Organizar y desarrollar eventos de confraternidad para los trabajadores.

Dirigir y coordinar programas de Clima Laboral

Efectuar visitas a los centros de trabajos para evaluar las necesidades presentadas por los colaboradores y ofrecer el apoyo requerido

Supervisar la cantidad de dinero en subsidios

Evaluar clima laboral

2.2.2.2 Asistente de Bienestar Social

Evalúa y gestiona las solicitudes de préstamos de los colaboradores

Administra y analiza los descansos médicos del personal.

Indicadores Mensuales

Documentos administrativos (consolidado de envío asignación familiar, CTS, licencias, AFP)

Supervisa Subsidios y canjes de DM

Reporte de subsidios Mensualmente

Status de Charlas y Campañas

Asesora y gestiona los trámites de EsSalud, EPS, SCTR.

Responsable de ingreso de Descansos Médicos al People.

Realiza convenios con empresas parara descuentos corporativos

Gestión de seguro Full Salud por convenios

Mejorar el clima laboral

Procesos de la EP

¹Otros:

a) Afiliaciones:

- Información a los colaboradores sobre los Planes y los requisitos de afiliación
- Recepción, Revisión y validación de la solicitud de afiliación
- Gestionar ante Rímac y enviar al solicitante el link de afiliación
- Enviar de forma física los documentos a nuestro bróker para las afiliaciones según las fechas establecidas
- La Trabajadora Social deberá llenar el Excel de Relación EPS altas y bajas mensuales con las inscripciones del mes, para registrar en nuestro Sistema (People.net)
- Comunicar al afiliado el inicio de la cobertura

b) Reembolsos:

- Recepcionar, revisar y validar de las solicitudes de reembolso
- Coordinar y enviar al bróker los documentos correspondientes para gestionar el reembolso ante Rímac de los afiliados San Fernando y Potestativos
- Coordinar la entrega de los cheques a los usuarios

c) Facturación:

¹Son funciones netamente administrativas que la Coordinadora como la Asistente de Bienestar Social, realizan.

- Solicitar la facturación mensual al bróker con el de pago de cada afiliado
- Verificar y validar la liquidación de gastos con la facturación mensual
- Coordinar y enviar al área de Contabilidad la facturación validada de manera mensual
- Solicitar al área de compensaciones la creación de la SOLPED mensual (según su formulario) para el pago al proveedor

2.2.2.4 Practicante de Bienestar Social

Apoyo en visitas domiciliarias en casos puntuales

Responsable del envío de T-Registro

Responsable del envío de Vida Ley 1 vez al mes

Apoyo de envío de Asignaciones Familiares una vez al mes

Apoyo con el armado de subsidios y canjes - coordinaciones con la consultora

Seguimiento y responsable de algunos casos puntuales de enfermedad, accidente de trabajo previa coordinación con la responsable de Bienestar

Apoyo en capacitaciones y eventos del área.

Indicadores Mensuales

Registro en DRIVE, Archivador, de los descansos médico

Seguimiento mediante en NIT

Almacenamiento de los Descansos Médicos en físico en los archivadores alfabéticamente, identificaciones de los casos subsidiados.

Tabla N° 1: Cronograma de actividades mensuales

Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes
			1	2
				REUNIÓN BIENESTAR SOCIAL LIMA
5	6	7	8	9
		" Despliegue Descansos Medicos "		CHARLA PRIMERO AUXILIOS- SALA SOCHI 9:00 AM - 1:00PM
		COMITE ZONA LIMA 04:00 - 06:00 P.M.		REPORTE TAWA
		ENVIO DE T REGISTRO	Prestamos IQ	
12	13	14	15	16
			CIERRE EPS	ACTIVACIÓN DIVERCITY ARONA : 10 :00 A 12:30 PM SUNQUILLO : 2:00 - 4:30 PM
			Rendición IQ	ACTIVACION STARBUCK , KFC, PIZZA HUT
		ENVIO DE T REGISTRO	Asignación familiar	
19	20	21	22	23
Descansos Medicos IQ		TALLER DE BIENVENIDA 4:30 A 5:30 PM		
CIADRE EPS	CIADRE EPS			
	PROCESO EPS- NOMINA			
	REPORTE TAWA			
Prestamos IQ		ENVIO DE T REGISTRO	Descansos Medicos IQ	
26	27	28	29	30
Rendición IQ		ENVIO DE T REGISTRO		
Extemporaneos Descansos Medicos IQ				

Fuente: Cronograma de funciones y actividades mensuales del área de Bienestar Social, ejercido por el equipo de Trabajadores/as Sociales de la empresa San Fernando. Tomado de:

www.san-fernando.com.pe



CAPÍTULO III

FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1 MARCO TEÓRICO

3.1.1 Antecedentes

La satisfacción laboral, tiene el impulso de mejorar las condiciones laborales de todo trabajador, sobre todo en suplir las falencias del mismo a cambio de que no se presente una ausencia. Diversos estudios, han manifestado que la satisfacción laboral, puede tener ciertos sesgos, por ello, situamos algunos, que aportan:

Según Güell (2014), en su estudio sobre la satisfacción laboral en el personal docente, apunto como resultados que, de un total de 527 maestros encuestados, solo 302 estuvieron satisfechos por el trabajo que realizan esto dependió del nivel de calidad de vida que llevan, influyendo en su sistema laboral.

Por su parte, Polanco (2014), en su tesis: satisfacción laboral en un centro de emprendimiento y tecnología mental, donde se afirmó que a través de encuestas que la satisfacción laboral, se encuentra relacionada con las condiciones de trabajo y el entorno laboral.

Quispe (2015), menciona en su investigación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una asociación, dando como resultado que se percibe una vinculación regular entre la dimensión estructura de la empresa en conjunto con las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.

Por último, Guadalupe (2016), expone en su estudio sobre la satisfacción laboral en el profesional de enfermería, donde encontró como efectos que las relaciones interpersonales son una fuente de satisfacción y la competencia profesional como la promoción, son variables de insatisfacción.

Como se observan en los estudios presentados, la satisfacción laboral, siempre va acompañada de una variable o dimensión que influye en el bienestar de todo trabajador, por ello, es necesario identificar los gustos de los mismos y los recursos con lo que cuentan las organizaciones para desarrollar e implementar políticas que puedan satisfacer aquellos menesteres reales y situacionales en los colaboradores con la finalidad de mejorar los niveles de productividad y las relaciones laborales.

Un trabajador satisfecho no solo obtiene un desempeño laboral para las empresas, sino también contiene una autorrealización que lo lleva a superar en líneas como lo emocional, personal, familiar y social; debido al bienestar psicológico que siente, aludiendo a trazarse metas que pueda realizar en un corto o mediano plazo, la satisfacción laboral, ayuda a promover otros ámbitos en las personas.

Las organizaciones que solo se dedican a recompensar de manera tangible a sus trabajadores, no motivan de una manera correcta, es decir, no emplean mecanismos que permitan que un trabajador sienta una satisfacción en cuanto al cuidado, interés, pertinencia y bienestar. Estas organizaciones, tienden a perder empleados por el clima laboral, el ambiente, el puesto de trabajo y la falta de motivación; que son elementos básicos en la satisfacción laboral.

La proporción de empresas que motivan a sus trabajadores, tienen como resultado altos índices de productividad, compromiso, integración, visión y objetivos organizacionales en procesos. Este conjunto de indicadores organizacionales, son puestos a prueba cuando el trabajador contribuye en el comportamiento de la organización y siente calidad de vida laboral.

Se puede mencionar que la satisfacción laboral garantiza el interés de los colaboradores en no solo suplir sus necesidades, sino hacerles sentir parte de algo, de ahí nace el interés que busca el trabajador, el saber que puede aportar y desarrollar acciones en pro de la organización, su desempeño y de otros interesados.

3.1.2 Definición de Términos Básicos

Bienestar: Es el bienestar no solo es el hecho de tener salud o estar libre de una enfermedad, sino contar con calidad de vida integral. (OMS, 2018).

Beneficios: Es un término que en la mayoría de casos suele usarse para determinar una ganancia económica o un bien ofrecido incondicional. (Porto y Gardey, 2013)

Colaboradores: Es un grupo de personas que realizan un aporte personal o voluntaria donde no existe dependencia de otra persona. Los colaboradores en una organización, suelen ser trabajadores que atribuyen la solución de problemas, el trabajo en equipo, el establecimiento de comunicación para llegar a las metas institucionales. (Díaz, 2005).

Condiciones de Trabajo: Es un conjunto de factores en base a la relación laboral que constituye la prestación que desempeña el trabajador acorde a su jornada laboral y beneficios. (Wolters Kluwer, 2018).

Satisfacción: Es un concepto que posee una línea psicológica que se basa en un sentido, que implica un sentimiento de bienestar y placer por obtener un producto o servicio (Sancho, 1998).

3.1.3 Justificación e Importancia

Los procesos para satisfacer a los trabajadores, varían acorde a las necesidades de los trabajadores y los recursos con los que cuenta la organización. La tarea de satisfacer intereses propios de los empleados, se ha vuelto por algunos economistas y psicólogos una actividad rutinaria, debido a que solo prestan atención a la emergencia y no a resolver las verdaderas necesidades.

Ofrecer convenios, premios y otros presentes, suelen ser de gran ayuda y motivación para los colaboradores, sin embargo, consolidar los propósitos se ha vuelto un olvido para algunas empresas, es decir, los trabajadores solo tienden a laborar porque saben que serán recompensados y no por el verdadero motivo que gira en torno a la visión y misión institucional.

Se debe considerar que la satisfacción, no solo se trata de premios, sino de un estado de bienestar que debe surgir en base a la comunicación, ambiente laboral y suplir solo aquellas necesidades pertinentes; solo así se podrá conciliar con el trabajador apuntando ambos hacia un mismo objetivo dual (recompensa motivacional y visión organizacional).

Siendo así proponer lineamientos de satisfacción laboral, direcciona que la organización debe cumplir con ciertos requerimientos de bienestar y no compensación. La salud y calidad de vida laboral, deben primar siempre para dar inicio a la satisfacción, seguido de los beneficios por ley y por último garantizar un ambiente seguro de desarrollo.

Las estrategias por hacer sentir plenos a los colaboradores fijan la mirada solo en brindar de elementos tangibles a los mismos, sin poner la puesta en otros atributos que suelen ser mejores como la motivación, el sentido de pertinencia y trabajar en la visión; son unidades que internalizan un impacto mayor y emocional en los trabajadores que un premio o regalo. La satisfacción laboral, tiene un plano en cubrir las necesidades de sus trabajadores para que ellos, se sientan complacidos en su centro de laborales. Así mismo retribuir, compensar, brindar charlas y el cuidado familiar; son aspectos que todo colaborador busca, cuando está por postular a un empleo o tiene la idea cuando ya se encuentra en uno.

El presente trabajo, tiene por finalidad presentar la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores administrativos de la empresa San Fernando, situando a través de diversos marcos, donde se exponen los servicios, la función de la Trabajadora Social, un enfoque teórico y la elaboración de un programa de intervención para trabajador con los indicadores de insatisfacción.

La empresa San Fernando, es una organización reconocida por su producción de servicios avícolas para el consumo humano, haciendo lo posible por propiciar la excelencia en el mercado nacional como internacional. Por ello, busca satisfacer a sus colaboradores en las necesidades, abarcando diversos planos en la vida del empleador.

Las actividades que realiza el equipo de Bienestar Social, contribuyen a una mejor calidad de vida laboral y externa, es decir, que el colaborador no solo sienta plenitud en el trabajo, sino que trascienda en lo social y familiar. Por ello la importancia surge en lo siguiente:

Importancia práctica: Abordar el tema de la satisfacción, requiere de tomar fuentes de información para poder desarrollar el mismo, por eso, es necesario que los profesionales de Trabajo Social, sigan contribuyendo a la praxis en la elaboración de nuevas propuestas académicas respecto a la satisfacción laboral.

Importancia teórica: Contar con un marco de conceptos y teorías dan remembranza al contexto de la satisfacción laboral, debido a buscar fuentes literarias aporta más a asociar este trabajo.

3.1.4 Conceptos de Satisfacción Laboral

Weinert, expone a la satisfacción laboral como aquellos sentimientos que los trabajadores forman frente a su organización y en las funciones que realizan. Así mismo, los llegan a denotar, según Winter aspectos afectivos y cognitivos que forman la disposición interna no solo por su trabajo sino, por todo aquello que rodea a la empresa.

Locke (1976), lo plantea como una condición emotiva y práctica, como efecto del trabajo bien realizado y recompensado por la organización. Locke, abarca esta definición como una variedad de aspectos que intervienen en el trabajo para que empleado sienta bienestar y seguridad por lo que desempeña.

También menciona como factores de la satisfacción laboral como: el sueldo, las condiciones de trabajo, los compañeros y otras características internas del mismo puesto de trabajo.

En el caso de Palma (2004), quien señala que la satisfacción laboral, se basa en una reacción afectiva la cual surge al contrastar una realidad laboral asociadas a las expectativas de esa realidad, es decir, Palma menciona que la organización hace posible que el trabajador tenga expectativas de autorrealización competentes que le pueden ayudar a generar ingresos para suplir su necesidad familiar y otros recursos como por ejemplo académicos, entre otros.

En cambio, Robbins y Judge, (2013), indican que la satisfacción laboral es un sentimiento generado de manera positiva por el puesto de trabajo que mantiene el trabajador y luego esta debe ser evaluada según las características, para observar el grado de satisfacción que siente el empleador. Los sentimientos positivos ameritan al desempeño y la preocupación que tiene la organización por sus contratantes.

3.1.5 Teorías sobre la Satisfacción Laboral

- a) **Maslow (1950):** Señalo que los cargos de alta jerarquía, suelen tener exigencias sugerencias que otorgarían a los trabajadores una mayor parte de placer o satisfacción por tener un cargo alto y sentirse superior a otros. Maslow, expone que las necesidades inferiores que el humano quiere atraer tienden a ser prioritarias y más fuertes a las necesidades jerárquicas, es decir, una persona con necesidades suplidas, tiende a recompensar de manera tangible a su entorno.

b) Blum & Naylor (1981): Ambos autores, en su teoría, indicaron que existen otros enfoques que sustentan la satisfacción laboral en cuanto a la conducta del trabajador, que identifican a la propia satisfacción laboral como una agrupación de emociones que tienen virtud de gran valor en los trabajadores acorde a sus menesteres.

c) Vroom (1964): Según Vroom, en su modelo, establece tres aspectos sobre la concepción de la satisfacción laboral:

- La satisfacción laboral, es la determinación del trabajador a perseguir ciertas metas o resultados.
- La satisfacción laboral, establece una motivación, sin permitir el castigo en sus trabajadores, puesto que considera un indicador de insatisfacción.
- La satisfacción laboral, posee una instrumentalidad, es decir, que el trabajador percibe su plenitud en el trabajo según la obtención de otros resultados que no siempre están ligados con el desempeño.

3.1.6 Factores de la Satisfacción Laboral

Según Herzberg (1959):

Herzberg, estableció la teoría de los dos factores o teoría de los factores internos y externos, en los trabajadores para conocer qué aspectos producen satisfacción o insatisfacción en los mismos, los cuales afectan a su vez el comportamiento humano:

1. Factores higiénicos o extrínsecos:

Según Herzberg, es quien determina que estos factores no promueven una calidad de satisfacción laboral, puesto que realizan una actuación contraria, es decir, donde predomina la insatisfacción, y los trabajadores no se sienten complacidos. Entre los factores extrínsecos o de higiene, mayormente se encuentran: El sueldo, las políticas institucionales, las relaciones sociales de trabajo, el ambiente físico, la supervisión; siendo estos los que más impacto negativo tienen en las organizaciones.

2. Factores motivacionales o intrínsecos:

Por otra parte, se encuentran los factores de motivación o intrínsecos, que son elementos básicamente que generan satisfacción, al cual el propio Herzberg, los denomino como factores de motivación. Estos elementos, tiene que ver en sí con los logros, reconocimientos y el crecimiento profesional, donde Herzberg, hace mucho hincapié en estos puntos, debido a que en esta base es donde se forma la satisfacción total en los trabajadores. Seguido, otros factores que también influyen son la promoción y la responsabilidad, los cuales mayormente son fijados en la automotivación personal que atrae el propio empleador, es decir, cuando el trabajador se siente complacido, su jornada laboral ya no es una rutina, sino forma parte de su vida cotidiana.

Según Davis y Newstrom (2003):

Los autores establecen que la satisfacción laboral, es un conjunto de sentimientos y emociones favorables como desfavorables con los cuales los trabajadores observan su empleo. Según Davis y Newstrom, indican que hay tres actitudes en los empleados que impulsan a la satisfacción laboral:

La dedicación del trabajo

El compromiso organizacional

El estado de ánimo

Según Hannoun (2011):

Para Hannoun, persisten ciertos factores que actúan en la satisfacción laboral:

Condiciones físicas: Es el ambiente, donde el trabajador desarrolla sus labores, involucra todo aquel material utilizado por el mismo, las cuales deben mantenerse en condiciones óptimas (revisión, evaluación), para que un desenvolvimiento acorde.

Comunicación: Es efectiva entre la relación de los empleadores y las organizaciones para solucionar problemas o conflictos.

Confianza: Permite establecer relaciones interpersonales entre las personas y empresas, para conseguir objetivos.

Flexibilidad: Se basan en aspectos de adaptación laboral que suelen ser oportunos e imprevistos

Horario: El cual lo ejerce la organización y depende de los cambios internos que la misma ejecuta para que se cumpla la jornada laboral. Existen horarios según la demanda y disponibilidad.

Oportunidad de promoción: Según lo establezca la línea de carrera y/o efectividad laboral demostrada.

Orientación: Es la acción que permite admitir una sugerencia al empleador de parte de supervisor o jefe inmediato.

Respeto: Es fundamental para generar una comunicación efectiva y propiciar relaciones interpersonales con los subordinados como compañeros de trabajo, tornando un ambiente más cálido y respetando las opiniones

Solidaridad y apoyo: Permite establecer un vínculo más benevolente entre los colaboradores o entre jefes y empleadores, donde se interviene de manera amena a fin de solucionar los problemas internos como externos del trabajador.

Sueldos y salarios: Es el beneficio por ley que recibe todo trabajador por la jornada laboral que ejerce. El sueldo o salario, según el contrato y la tipología del mismo, debe ser otorgado, según el cronograma establecido por la empresa. Así mismo, esta remuneración beneficia también a otros intereses que tiene el propio colaborador, el cual abarca el plano académico, familiar, de ocio, social y de autorrealización.

Supervisión: Es la acción de seguimiento o control que realiza el jefe o subordinados hacia los trabajadores con la finalidad de proporcionar seguridad, continuidad, refuerzo, aprendizaje y la efectividad en el cumplimiento de las tareas o funciones asignadas a los mismos.

La supervisión, también es un soporte para corregir ciertas tareas encomendadas y buscar así nuevas vías de solución organizacional. La productividad, por medio de la supervisión también sostiene un trabajo en equipo, más allá del control es un seguimiento de las funciones las cuales se deben cumplir

Según Robbins (2004):

Robbins, plantea tres puntos a favor de la satisfacción laboral, según su estudio, que propone:

- i. Oportunidad de capacitación:** Motiva al trabajador a darle la oportunidad de poder tener un nuevo conocimiento y poder llevarlo a cabo cuando desempeña sus actividades.
- ii. Prestigio de la organización:** Es una evaluación que realiza el empleador con el propósito de analizar y garantizar que se encuentra en un ambiente laboral acorde a sus necesidades
- iii. Higiene y protección de la salud:** Son medidas preventivas, las cuales se encuentran en la salud y seguridad en el trabajo, que promocionan estándares de cuidado y protección al colaborador, ante los riesgos futuros que pueda padecer, para la disminución de estas.

Según Bass (1988)

Bass, afirma que una serie de elementos proporcionan satisfacción laboral, siendo aptos aquellos que son valorados de manera tangible, es decir, recursos percibidos:

- A. Categoría del puesto:** Es donde se da la importancia al cargo o estatus que tiene el trabajador sobre otros y que el que desempeña, haciendo que los demás se sientan insatisfechos. Donde los empleadores tratan de idealizar que es lo que desean de aquello que sostienen como primordial, por ende, se frustran en su plano laboral y personal, manifestando entonces un comportamiento inadecuado. La satisfacción, entonces según este enfoque se deriva de la idea que, según el tipo de trabajo, la antigüedad del puesto, ejercen niveles de satisfacción, es indispensable entonces que el colaborador se sienta en plenitud cuando obtenga un clima laboral y comunicación en su organización, para una mejoría integral.

B. Las condiciones de trabajo: Abarca una serie de aspectos generales que tiene bajo su cargo las empresas, es decir, son elementos que sitúan el ambiente en el cual se va a desarrollar el trabajador, estos elementos, implican el contrato, la jornada laboral, el sueldo, los beneficios, las capacitaciones, los materiales, las asistencias de apoyo; siendo características que toda organización brinda a sus empleadores para que inicien o sigan con sus actividades laborales.

Cuando no están presentes estas condiciones de trabajo, persiste o inicia la desmotivación o insatisfacción, haciendo que la jornada laboral, se convierta solo en un área rutinaria, donde el empleador asiste solo a cumplir su deber sin tener la comodidad y confianza de que se le aprecie sus sugerencias.

Los trabajadores deben tener en cuenta, que siempre las condiciones de trabajo deben ser acorde al perfil y su desempeño y que estas deben estipularse por ley y respeto para garantizar los resultados eficientes como la productividad masiva y el logro de la visión que es lo que buscan las empresas.

C. Las satisfacciones materiales: Son motivos que los propios trabajadores, sostienen que son necesarios y fundamentales, ya que sin las satisfacciones materiales (salario o beneficios), los mismos no podrán ejercer su jornada laboral como funciones. Las remuneraciones forman parte de un contrato entre la empresa y el empleador, el cual se atribuye cuando se cumplen con las responsabilidades designadas, es decir, cuando el trabajador cumple con sus deberes señalados, tiene derecho a ser recompensado, al ser un acuerdo no solo organizacional sino legal. El salario o sueldo, siempre ha sido un precedente de satisfacción o insatisfacción en las empresas debido a que algunas cumplen en las fechas establecidas y otras suelen recortar presupuesto dando remuneraciones no pactadas.

3.2 TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

3.2.1 Historia de la Complacencia Laboral

Según Taylor, en el siglo XX, ya se presentaban las condiciones de trabajo y los mecanismos de satisfacción que percibía el trabajador. Taylor, también refirió, que, con el paradigma de las relaciones humanas, este ocasionaba ciertas modificaciones en el comportamiento de los empleadores.

En los años 70, la preocupación empresarial, da como surgimiento progresivo la importancia por la motivación del trabajador, aceptando que la satisfacción laboral, proviene de sus propias acciones a las cuales las considera de importante y que para las empresas tienen otra connotación la s

En la década de los 80, las organizaciones intervienen a favor de los trabajadores a través de las propuestas del bienestar y la calidad de vida, promoviendo así línea de preocupación organizacional fortaleciendo los espacios de salud y seguridad en el trabajo por medios de capacitaciones y programas basados en ejes de salud mental, familia y sociedad.

Para la Teoría General de Sistemas, fue considerada en las empresas como una herramienta que permite entablar como mejorar las relaciones entre los trabajadores y los jefes en la toma de decisiones, respetando le orden jerárquica y generar una buena comunicación.

Cavalcante (2004), sostiene que los estudios sobre la satisfacción laboral se ocupa un lugar equitativo por sus resultados o razones donde suscitan dos aspectos: el primero explica que el trabajo que realiza la persona y el segundo que se encuentra asociado con el desempeño trayendo como efectos la satisfacción y la productividad.

3.2.2 Variables de la Satisfacción Laboral

Existen variables sociodemográficas que influyen en la satisfacción laboral, que pueden ser indicadores positivos o negativos:

Según Schultz (1991), señala que las características de los trabajadores influyen en la satisfacción laboral, mencionando así los sesgos sociodemográficos, tienen una incidencia mayor que cualquier otro aspecto según la teoría que el mismo maneja. Schultz, trata de sustentar que las características en la organización, se las puede reconocer y sobre todo es necesario que no impacten en la determinación de los trabajadores en relación a su satisfacción laboral, sin embargo, refiere Schultz, que eso se pueda dar cuando las empresas proponen medidas o políticas institucionales.

Tejedo (2013), resalta que la satisfacción laboral, tiene un efecto en las circunstancias laborales, donde se engloba en el trato con los compañeros, los jefes y supervisores. Otros puntos como el grado de autonomía, la responsabilidad; son factores determinantes que delimitan la satisfacción o insatisfacción laboral. Tejedo, expone que la presencia de factores o variables sociodemográficas, tiene la tarea poder centralizar cuales son aquellas que interfieren en la satisfacción laboral, ante ello, menciono algunos puntos sociodemográficos que están en toda organización:

a) Género:

Hernández-Sánchez (2002), indica que el género tiene diversos contextos sobre todo en las mujeres cuando se trata de empleo, puesto que se sienten más satisfechas cuando demuestran el desarrollo de su desempeño o la creación de un negocio-

b) Edad:

Robbins (1996), considera que la satisfacción laboral, aumenta con la edad debido que los trabajadores se decepcionan o abandonan su empleo en búsqueda de uno mejor. Robbins, atribuye que los estudios realizados en base a la edad y la satisfacción laboral, conjugan de manera positiva hasta cumplir determinada edad (cuando se basan en trabajadores jóvenes hasta menores de sesenta años).

La edad, según Robbins, puede entablar un problema para los trabajadores, debido a que los trabajadores jóvenes tienden a tener más energía para realizar actividades sobre todo si estas incluyen riesgos o de campo, en cambio los trabajadores de mayor edad solo realizan funciones más en el plano administrativo o aquellas que requieran una toma de decisiones.

Con esta concepción de Robbins, se pueda afirmar que los colaboradores de mayor edad, solo desempeñan sus deberes laborales por una necesidad netamente económica, y donde las empresas saben que pueden aportar conocimiento, experiencia a los nuevos empleadores. De igual modo, los nuevos trabajadores, sienten más satisfacción al contar con una vitalidad que les da el soporte para enfatizar sus responsabilidades, aparte de ello gozan de más beneficios por las tareas encomendadas, percibiendo ellos más un sentido de satisfacción.

c) Nivel Ocupacional:

Schults (1990), sostuvo que a mayor cargo que ocupa un trabajador, este tiende a sentirse más complicado laboralmente. En ese sentido, el nivel organizacional, no solo se aspira por mejores oportunidades de trabajo, sino por la determinación de alcanzar una necesidad como lo menciona Maslow en su teoría de las necesidades básicas.

3.2.3 Importancia de la Satisfacción Laboral

Según el autor Robbins (1994), propone que la satisfacción laboral en las organizaciones es importante su aplicación, como estudio por los siguientes motivos:

Un empleador no motivado, falta a su centro de empleo, con más frecuencia y suele renunciar.

Un trabajador motivado, goza de bienestar, es recompensado y sobre todo goza de buena salud por años.

En la actualidad, la mayor parte de personas que laboran no necesariamente se sienten satisfechos, se encuentran colocados por una necesidad económica que deben cubrir, teniendo una postura de desmotivación interna, la cual no es llevada al plano laboral, por miedo a las renunciaciones, ante ello, se indica que las metas se cumplen, pero con acciones rutinarias y apatía laboral

Referir la relevancia de la satisfacción laboral en los colaboradores, es considerada como una inversión para las organizaciones, debido a las necesidades reales y que requieren de todo tipo de recursos, aparte que también se asocia a los beneficios o servicios de prestación que proporciona la empresa a su empleado.

Arnold & Randali (2012), ratifican la importancia de hacer que los trabajadores sean retribuidos y sientan satisfacción por las razones debidas y donde el bienestar es un indicador de una buena salud para los mismos.

3.3 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS

3.5.1. DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA

“Mejorando el estilo de vida de los colaboradores administrativos de la empresa “San Fernando S.A” productora de alimentos”

3.5.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

La salud del trabajador, es una fuente que vitaliza al mismo y que supone una preocupación por su bienestar desde la organización o la empresa. Cubrir el sesgo de salud es un elemento que establece satisfacción en los empleadores, puesto que conlleva a promover la calidad de vida óptima en el trabajo, es decir, contar con medidas que puedan prevenir riesgos laborales y suplir los gastos médicos cuando se trata de una enfermedad común o grave.

Los trabajadores con buena salud, tienden a rendir más como realizar tareas extras y sobre todo hace posible que los mismos se sientan complacidos con sus organizaciones al saber que estas tienen un interés por su bienestar.

La Salud y Seguridad en el Trabajo, es una herramienta que toda empresa maneja como un área que se encarga de velar por salud integral de sus colaboradores, en ese sentido, es que los empleadores suelen conocer e identificar los mecanismos que producen riesgos en sus vidas, aparte de la indumentaria e instrumentos que deben aprender a manipular a fin de contrarrestar los mismos.

Mejorar las condiciones de salud de los trabajadores prima en garantizar una satisfacción que va más allá de presentes tangibles o reconocimientos, sino que se centra en un plano que centraliza en enfoque que toda persona necesita para sentirse complacida y sobre todo estar en condiciones óptimas para que logra desarrollar cualquier función en base a sus metas personales como laborales, siendo preciso señalar la salud como punto focal.

Motivar a los trabajadores, a través de una base en propiciar una salud mejor, implica de reconocer primero los factores que contribuyen a no tener una buena calidad de vida, seguido de ello, evaluar los factores para luego diseñar estrategias de solución.

Este programa de intervención, se desarrolla debido a la afectación de la pandemia COVID-19, que afectado la vida del personal administrativo de la empresa San Fernando, debido al trabajo remoto y la poca productividad debido a problemas de salud (físico y mental), que han presentado en base a este problema de salud pública.

Aparte, busca que la satisfacción laboral, se incremente en base a las actividades sobre salud que realizará esta propuesta. Tomando en cuenta que la empresa San Fernando, siempre procura el bienestar de sus empleados por medio de actividades. Debido a la coyuntura sanitaria actual, se ha perdido la interacción física, las condiciones y un ambiente laboral adecuado, en los cuales debemos reforzar para fortalecer el clima laboral.

Establecer acciones en cuanto a la salud para atraer la satisfacción, es una tarea comprometida debido a que incluye aspectos de estudio, evaluación y planificación de medidas que favorecerán a un fin dual, como lo son la satisfacción y la salud.

Ante lo expuesto, la solución que brinda la Trabajadora Social, de la empresa San Fernando, en proponer un programa de intervención como una acción preventiva, de promoción en los trabajadores administrativo, fortalecerá la satisfacción laboral, que ha menguado por el contexto actual. Por medio de la praxis, se pretende elaborar estrategias que intervienen que actúan de manera conjunta para llevar a cabo el presente plan de intervención, la cual se direcciona a trabajadores de la rama administrativa, con el único propósito de satisfacer sus necesidades enmarcadas en la salud de los mismos.

3.5.3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

3.5.3.1 Objetivo General:

Implementar y ejecutar un programa de intervención que mejore la calidad de vida laboral, personal y familiar de los colaboradores administrativos de la empresa San Fernando S.A.

3.5.3.2 Objetivos Específicos:

Mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la empresa San Fernando S.A; a través de capacitaciones sobre riesgos laborales.

Desarrollar charlas sobre condiciones de salud integral para los colaboradores administrativos de la empresa San Fernando S.A; a fin de generar un bienestar óptimo.

Diseñar espacios de ocio virtual y/o presencial para que los colaboradores administrativos de la empresa San Fernando S.A; puedan tener alternativas de recreación.

3.5.4. SECTOR AL QUE SE DIRIGE EL PROGRAMA

El presente programa de intervención se encuentra dirigido a los colaboradores de la rama administrativa de la empresa San Fernando S.A.

3.5.5. META DEL PROGRAMA

Se desea la participación del 100% de los trabajadores administrativos de la empresa San Fernando, en las actividades a desarrollar en este programa de intervención.

3.5.6. METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN

La metodología aplica a este programa de intervención, tendrá una base participativa, que se requiere para establecer las actividades o sesiones que enmarcan esta propuesta. Así mismo, se detalla que la participación es delimitada.

El enfoque del programa de intervención tendrá un enfoque sistemático.

Concepto del enfoque sistémico:

Según Viscarret (2007), expone que, desde un punto de vista del Trabajo Social, el modelo o enfoque ecológico, considera los problemas que presenta la persona o grupo, el cual es considerado un atributo dentro del mismo entorno o contexto.

Viscarret, sostiene que el problema y su relación con su sistema, propone una línea de investigación de todos aquellos elementos que conforman su estructura. La persona o grupo que presente el problema, debe identificar los factores que contribuyen a la situación de la misma para que sea participe con su entorno o estructura de la solución en conjunto y así poder entablar mejores interacciones.

Componentes del enfoque sistémico:



Para poder abordar este programa, se consideró el análisis institucional de la empresa San Fernando S.A de la empresa como de fuentes de información, con el fin de asociar a este enfoque sistémico y desarrollar las actividades planteadas.

Considerando que la invitación será otorgada a todos los colaboradores administrativos por lo que la participación será de manera voluntaria y de mayor interés individual.

3.5.7. MODELO DE TRABAJO SOCIAL

El presente modelo de Trabajo Social, para este programa de intervención se basó en el modelo que se centra en la tarea.

Definición del modelo:

Este modelo, se encuentra diseñado en la resolución de las dificultades en las personas que experimentan una interacción en sus situaciones sociales, donde las emociones internas y preocupaciones, se originan en un factor externo.

El modelo centrado en la tarea, en conjunto con el Trabajo Social, marcan un procedimiento claro y sencillo para su aplicación.

Además, proporciona a los participantes una experiencia en la solución de los problemas de una forma en donde afrontan sus dificultades.

Intervención del modelo:

El modo en el cual interviene el Trabajo Social, en el modelo centrado en la tarea, tiene como funciones:

La delimitación del problema: Es donde se explora los problemas de las personas para saber cuáles se enfocan en el mismo.

Definición de objetivos: Propone el desarrollo de un plan de tareas a desarrollar luego de las pautas del profesional.

Las tareas: Se llevan a cabo luego de haber abordado los problemas (diagnóstico), siendo desarrolladas estas acciones por el Trabajador/a Social, como por los participantes.

3.5.8. RECURSOS DEL PROGRAMA

3.5.8.1 Recursos Humanos:

- a. Conferencistas
- b. Trabajadores sociales
- c. Psicólogo
- d. Nutricionista.
- e. Guía de Bienestar
- f. Jefatura de Área
- g. Analista de comunicaciones
- h. Dermatóloga
- i. Neumólogo
- j. Clown

3.5.8.2 Recursos Materiales:

- a. Laptop
- b. Diapositivas
- c. Parlantes
- d. Conexión a internet
- e. Trípticos

3.5.8.3 Recursos Digitales:

- a. Laptop
- b. Equipo celular
- c. Conexión a internet
- e. Portabilidad

3.5.8.4 Recursos Financieros:

La empresa San Fernando, asignara un presupuesto para que este programa ayude a mejorar la problemática que actualmente viven los colaboradores dada la coyuntura, y como afecta a la satisfacción, dicho programa estará a cargo del área de Bienestar Social la cual se apoyara con el área de Cultura y Clima para poder así desarrollar acciones que motiven a los colaboradores de esta organización.

3.5.9. SESIONES DEL PROGRAMA

Las sesiones del programa de intervención, son actividades que se encuentran direccionadas a la población objetivo, contando con una temática diversas que abarca cada objetivo en particular.

Sesión 1

Objetivo Específico 1	: Mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la empresa San Fernando S.A; a través de capacitaciones sobre riesgos laborales.
Sesión 1	: “Charla de prevención de riesgos contra el COVID-19”
Duración	: 2 veces por semana
Nombre	: Cuidando y mejorando tu seguridad
Actividad	<p>: Iniciamos visualizando un video sobre personas afectadas por el COVID-19.</p> <p>El neumólogo brindara charlas sobre la prevención y cuidados básicos antes, durante y post a la enfermedad de COVID-19.</p> <p>La dermatóloga nos dará tips de cuidados y productos para cuidarnos el rostro según el tipo de piel para evitar acné mecánico, o acné por mascarilla ("maskne") provocado por El uso continuado de la mascarilla puede provocar.</p> <p>Se establece una feria con clínicas de salud, con la finalidad de promocionar sus planes de salud para los colaboradores y sus familias.</p> <p>Posteriormente se hará un fórum, en la cual los participantes harán sus consultas referentes a los temas tocados.</p>
Finalidad	: Sensibilizar sobre el uso de la mascarilla para la prevención de COVID-19 y sus variantes.
Meta	: 100% de participación
Beneficiarios	: Los trabajadores administrativos
Responsables	: Neumólogo y Trabajadora Social

Sesión 2

Objetivo Específico 2	: Desarrollar charlas sobre condiciones de salud integral para los trabajadores administrativos de la empresa San Fernando S.A; a fin de generar un bienestar óptimo.
Sesión 2	: “Mejorando tu estilo de vida”
Duración	: 2 veces por semana
Nombre	: Charla de Alimentación Saludable
Actividad	: Se realiza charlas de nutrición sobre los alimentos necesarios a consumir en su vida diaria y reforzar nuestro sistema inmunológico. Posteriormente se hará un fórum, en la cual los participantes harán sus consultas referentes a nutrición y/o tips.
Finalidad	: Fortalecer al sistema inmunológico con las herramientas necesarias para hacer frente a las enfermedades y para que el colaborador realice sus actividades desde su domicilio en las mejores condiciones.
Meta	: 100% de participación
Beneficiarios	: Los trabajadores administrativos
Responsables	: Nutricionista y Trabajadora Social

Sesión 3

Objetivo Específico 2	: Desarrollar charlas sobre condiciones de salud integral para los trabajadores administrativos de la empresa San Fernando S.A; a fin de generar un bienestar óptimo.
Sesión 3	: “Taller de manejo del estrés y la ansiedad”
Duración	: 2 veces por semana
Nombre	: Goodbye To Stress
Actividad	: Se realiza cursos guiados por medio de video llamadas de pausas activas, yoga y mindfulness para ayudar a combatir el stress. Se sortea entre todos los participantes implementos para seguir llevando los talleres. Se realizará un seguimiento de la rutina.
Finalidad	: Desarrollar actividades de pausas activas, yoga y mindfulness para que los colaboradores tengan un día de relajación y sobrellevar el confinamiento.
Meta	: 100% de participación
Beneficiarios	: Los trabajadores administrativos
Responsables	: Psicólogo y Trabajadora Social

Sesión 4

Objetivo Específico 3	: Diseñar espacios de ocio virtual y/o presencial para que los trabajadores administrativos de la empresa San Fernando S.A; puedan tener alternativas de recreación.
Sesión 4	: “ <i>Taller de clown</i> ”
Duración	: 2 veces por semana
Nombre	: Riámonos Siempre
Actividad	: A través de un especialista en clown, vía virtual y presencial, se da inicio al taller. Los participantes deben seguir al pie de la letra las dinámicas que realiza el clown y sobre todo participar. Culminado el taller se hará un sondeo de apreciaciones y lecciones aprendidas.
Finalidad	: Promover un espacio recreativo, con la finalidad de mantener las emociones sanas de los trabajadores administrativos.
Meta	: 100% de participación
Beneficiarios	: Los trabajadores administrativos
Responsables	: Clown y Trabajadora Social

3.5.10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL				MAYO				
	SEMANA				SEMANA				SEMANA				
Charla de prevención y riesgos contra el COVID-19	■	■											
Talleres de manejo de estrés y ansiedad			■	■									
Charla de alimentación saludable					■	■							
Taller de clown							■	■	■				
Clausura del módulo de taller										■			

3.5.1.1 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN 2

“Asistencia al Colaborador”

A. Dinámica del programa

Se realizará a través de la vía digital, por el contexto sanitario, seguido de ello se enviará invitación de correo electrónico a todo el personal administrativo con la información y objetivo del programa a presentar, para centrar el involucramiento.

B. Beneficiarios del programa:

Todos los colaboradores y su grupo familiar conviviente (cónyuges, hijos, padres, hermanos y abuelos).

C. Criterio de confidencialidad del programa:

Los profesionales se rigen por los códigos de ética y secreto profesional. La empresa solo recibirá datos estadísticos con el fin de evaluar el servicio.

D. Costo del programa:

El servicio no tendrá costo alguno y se tendrá acceso a través de la línea telefónica gratuita.

E. Horarios del programa:

De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (línea fija, Whatsapp y correo electrónico).

Las consultas urgentes se atenderán 24/7, los 365 días del año.

F. Acciones del programa:

Por un profesional especializado que atenderá las llamadas para ayudar a identificar las causas y encontrar los caminos más adecuados para solucionar los problemas actuales de los colaboradores.

G. Metodología del programa:

La metodología para este segundo programa de intervención, se basa en la intervención directa, es decir, en aquella que produce respuestas inmediatas ante un problema.

La intervención directa, es un método que busca, la atención desde una perspectiva profesional, donde él mismo se basa más en herramientas emocionales como: la empatía, el trabajo en equipo, la independencia, el autocuidado.

Este modelo de atención directa en el plano de la salud tiene cierta similitud con el de Henderson de las 14 necesidades.

H. Modelo de Trabajo Social:

El modelo de Trabajo Social, para este segundo programa de intervención, se sustentó en el modelo centrado en la tarea, teniendo como base la participación no solo de los beneficiarios, sino de quienes realizan este programa y donde se toma a consideración o como características:

El trabajo compartido

La colaboración

El seguimiento

Involucramiento de las partes interesadas

La confidencialidad y el respeto

I. Asesorías:

Asesoría 1: Orientación psicológica

a) Objetivo: Apoyar al colaborador por medio de psicólogos a resolver sus problemas.

b) Actividades para desarrollar:

- Los colaboradores durante el primer mes podrán ponerse en contacto por medio del número telefónico para pedir apoyo en los siguientes temas:

Conflictos de pareja

Crianza y educación de hijos

Asistencia en situaciones de duelo

Manejo de dependencias

Desórdenes alimenticios

Pautas de crianza

Adolescencia

Desarrollo personal

Relaciones de pareja

Violencia intrafamiliar

Duelos

Afrontamiento enfermedades críticas

- Solo se le otorgará el asesoramiento hasta 6 sesiones por tema planteado por persona

Asesoría 2: Asistencia financiero-contable

a) Objetivo: Asesorar a los colaboradores que tengan problemas o dudas financieros contables.

b) Actividades para desarrollar:

- Los colaboradores podrán ponerse en contacto durante el segundo mes para solicitar apoyo en los siguientes temas:

Préstamos hipotecarios

Deudas

Orientación de créditos

Seguros

Comparativas de ahorro

- El servicio no cubrirá las consultas legales laborales y representación legal.
- La Asistencia telefónica ilimitada

Asesoría 3: Consejería nutricional

a) Objetivo: Aconsejar y brindar tips a los colaboradores sobre temas alimenticios

b) Actividades para desarrollar:

- Los colaboradores pondrán ponerse en contacto en el tercer mes para solicitar asesoría en los siguientes temas:

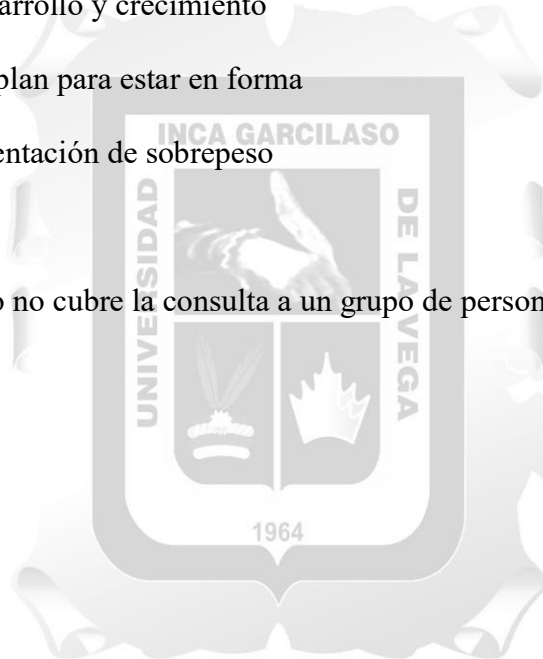
Alimentación saludable

Desarrollo y crecimiento

Mi plan para estar en forma

Orientación de sobrepeso

- El servicio no cubre la consulta a un grupo de personas.



Asesoría 4: Ayuda legal

a) Objetivo: Asesorar a los colaboradores en los problemas legales que puedan tener.

b) Actividades para desarrollar:

- Los colaboradores podrán ponerse en contacto a partir del cuarto mes para solicitar ayuda en los siguientes temas:

Derecho de familia

Divorcio

Fijación de alimentos

Convivientes y bienes

Filiación judicial de paternidad

Custodia del menor

Derecho civil

Arrendamientos

Compraventas de inmuebles

Asesoría Legal

Educación

Derecho penal

Denuncias y querellas

Violencia familiar

Derecho comercial

Derechos al consumidor

Asesoría 5: Educación

a) Objetivo: Asesorar a los colaboradores y a sus hijos sobre las mejores opciones de educación

b) Actividades para desarrollar:

- Los colaboradores pondrán ponerse en contacto en el quinto mes para solicitar asesoría en los siguientes temas:

Búsqueda de programas de formación en todos los niveles

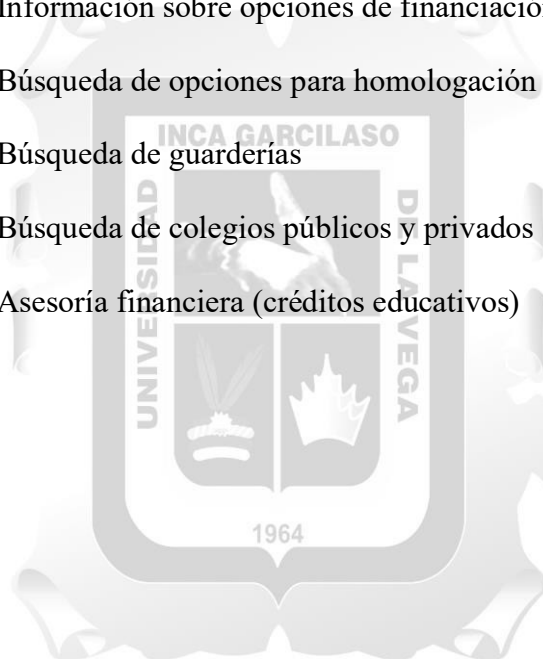
Información sobre opciones de financiación y becas

Búsqueda de opciones para homologación

Búsqueda de guarderías

Búsqueda de colegios públicos y privados

Asesoría financiera (créditos educativos)



J. Cronograma de actividades:

El programa está conformado 5 asesorías cada una durante un mes, estos se desarrollarán durante el mes de agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre. El Programa de Asistencia al colaborador será de acceso voluntario y tiene como objetivo prevenir y resolver problemas, mejorando la calidad de vida de quienes lo usen con ayuda de los mejores profesionales en su especialidad.

ASESORIAS	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Orientación psicológica	■	■	■	■																
Asistencia financiero – contable					■	■	■	■												
Consejería nutricional									■	■	■	■								
Ayuda legal													■	■	■	■				
Educación																	■	■	■	■

CAPÍTULO IV: CONTRIBUCIONES PRINCIPALES

Primero: La empresa San Fernando, cuenta con un posicionamiento alto en el mercado nacional por sus servicios que ofrece y sobre todo la calidad de sus productos los cuales son supervisados para obtener los mejores resultados a sus clientes. Esto comprende que esta organización sigue una hoja de ruta para poder tener una buena productividad de sus productos, los cuales se asocian a la satisfacción labora, debido que al contar con las herramientas necesarias y el cuidado personal se le atribuye un sentido de cuidado a sus trabajadores.

Segundo: La intervención de la Trabajadora Social, en el área de Bienestar Social, cuenta con un equipo de profesionales dentro de su línea de carrera, apoyándose mutuamente en cuanto a las funciones asignadas. Las actividades, como programas son organizados, teniendo en cuenta las necesidades de los empleados. Cada actividad, rige un área en particular lo cual hace que la satisfacción del personal incremente.

Tercero: El marco teórico y conceptual, apoyo a desarrollar el tema, siendo necesario la revisión literaria de otros estudios, para poder enmarcar las cuestiones o aspectos que se centran en la satisfacción laboral, contando con aristas necesarias que puedan hacer entender a las organizaciones que la satisfacción no solo se centra en las recompensas tangibles, sino en el lado conductual del trabajador como su salud integral.

Cuarto: Los dos programas de intervención tuvieron el objetivo de contribuir a la satisfacción laboral de los trabajadores en base a actividades que procuran bienestar y calidad de vida a los mismos.

4.1 CONCLUSIONES:

1. La satisfacción laboral, centrado en las recompensas tiene un efecto temporal en los trabajadores, cuando el interés se encuentra focalizado en otras áreas como la salud emocional y la pertinencia organizacional; los colaboradores tienden a tener una postura diversa lo cual les trae satisfacción y bienestar.
2. Los colaboradores administrativos de la empresa San Fernando S.A; sienten satisfacción laboral, a causa de las actividades ejecutadas por el área de Bienestar Social, en su plan anual y de las actividades del programa de intervención, focalizando en diferentes sectores.
3. Las fuentes teóricas, fueron un soporte para el desarrollo de este trabajo de suficiencia profesional, permitiendo tomar en cuenta ciertos aspectos para la elaboración plan de intervención, así mismo, se observaron los factores que puedan conllevar a la satisfacción como insatisfacción en el trabajo.
4. La salud, es un elemento en la calidad de vida de las personas, articulando a ello es idóneo que las organizaciones siempre realicen medidas en pro del bienestar de sus trabajadores, teniendo como resultado una satisfacción.

4.2 RECOMENDACIONES:

1. Las empresas u organizaciones, deben hacer el esfuerzo por compensar de manera correcta, dinámica e innovadora a sus colaboradores, solo así podrán depender y gozar los mismos de una satisfacción laboral, caso contrario las actividades rutinarias sobre traen como efecto la insatisfacción.
2. El área de Bienestar Social, de la empresa San Fernando S.A; toma en cuenta las sugerencias de sus trabajadores, para poder seguir desarrollando nuevas estrategias a fin que sientan los mismos una retroalimentación organizacional y puedan mejorar su desempeño.
3. Se deben incorporar más estudios sobre la satisfacción laboral, desde un punto de vista del Trabajo Social, logrando así aportar más en cuanto a sus enfoques y metodología.
4. El cuidado del trabajador es indispensable en toda organización, los mecanismos de Salud y Seguridad en el Trabajo, deben primar como primer factor en cuanto al bienestar de los mismos, si bien los riesgos no se puedan evitar, las medidas de seguridad laboral proporcionar minimizar los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Castro, M (2019). *Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, período 2019*. Social. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe>

Guadalupe, M. & Ibarra. L. (2007). *Diagnóstico de Clima Organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato México*. Recuperado de: <http://www.eumed.net>

Güell, L. (2014). *Satisfacción laboral de los maestros. Universidad Internacional de Cataluña*. Recuperado de: <https://www.tdx.cat>

Manosalva, D (2015). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializaciones y Distribuciones SAC: 2015*. Recuperado de: <https://dspace.unitru.edu.pe>

Polanco, E. (2014). *El Clima y la Satisfacción laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes*. Recuperado de: <http://www.cervantesvirtual.com>

Quispe, N. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe>

Reyes, O. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe>

Valencia, G. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu-America*. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec>

Zavaleta, L (2014). *Nivel de Desempeño de los trabajadores y satisfacción laboral en la entidad financiera AMA en Pacasmayo*. Recuperado de: <https://dspace.unitru.edu.pe>



PÁGINAS WEBS:

Página Web de CELTAS: <https://www.celats.org>

Página Web de la empresa San Fernando: www.san-fernando.com.pe

ANEXOS



EVENTO DE EXCELENCIA ESCOLAR 2018



EVENTO POR EL DÍA DEL PADRE 2019



EVENTO PINTA LA NAVIDAD 2018



ANIVERSARIO DE LA EMPRESA SAN FERNANDO



SOLICITUD DE LICENCIA POR PATERNIDAD:

SOLICITUD DE LICENCIA POR PATERNIDAD		
Ley N° 29409		
SAN FERNANDO S.A.		
RUC: 20100154308		
DIRECCIÓN: AV. REPUBLICA DE PANAMA N° 4295		
1.- Datos del Solicitante:		
Nombres:	_____	
Apellidos:	_____	
DNI:	_____	
Planta / Area:	_____	
2.- Información sobre la cónyuge <input type="checkbox"/> conviviente <input type="checkbox"/>		
Nombres:	_____	
Apellidos:	_____	
DNI:	_____	
Obra en file personal del trabajador, la:		
- Partida de Matrimonio		<input type="checkbox"/>
- Declaración Judicial		<input type="checkbox"/>
- Declaración Jurada de única conviviente		<input type="checkbox"/>
- Ninguna		<input type="checkbox"/>
* En caso contrario, adjuntar documentación comprobatoria.		
3.- Información exigida por Ley:		
Fecha probable del parto:	_____	
Certificación Médica CITT N° _____	Certificado de Recien Nacido	
Inicio de Licencia:		
- Desde el día de nacimiento	_____	<input type="checkbox"/>
- Desde el día siguiente al nacimiento	_____	<input type="checkbox"/>
- Desde el segundo día posterior al nacimiento	_____	<input type="checkbox"/>
- Precisaré oportunamente antes del alta de la Madre	_____	<input checked="" type="checkbox"/>
Observaciones: ..		
_____	_____	_____
FECHA DE SOLICITUD	FIRMA DEL SOLICITANTE	FIRMA DEL JEFE O ADM.

