



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

INCIDENCIA DEL ABANDONO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA  
EMPRESA CONTROL PARKING SAC

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

**AUTORA:**

1964

Bachiller: VEGAS TELLO CARMEN ROSA EMPERATRIZ

**ASESORA**

MG. RUIZ VARGAS GLADYS ISABEL

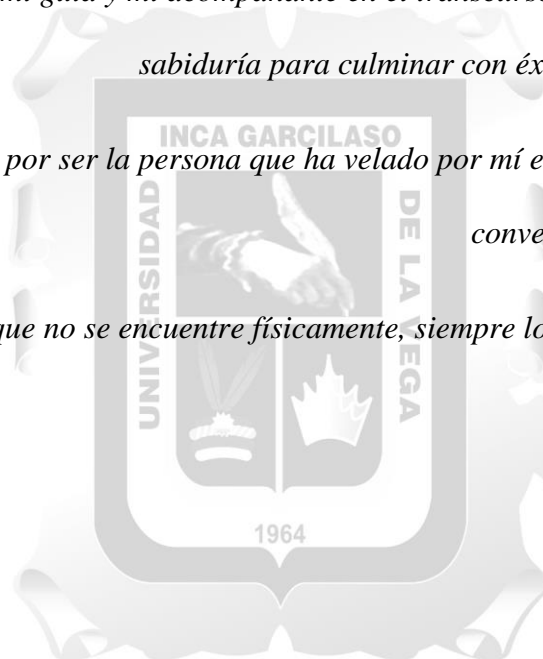
**San Borja, Perú-2021**

## DEDICATORIA

*A Dios, por ser mi guía y mi acompañante en el transcurso de mi vida, brindándome  
sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.*

*A mi madre Carmen, por ser la persona que ha velado por mí en este arduo camino hasta  
convertirme en una profesional.*

*A mi padre José, aunque no se encuentre físicamente, siempre lo llevo en mi mente y en mi  
corazón.*

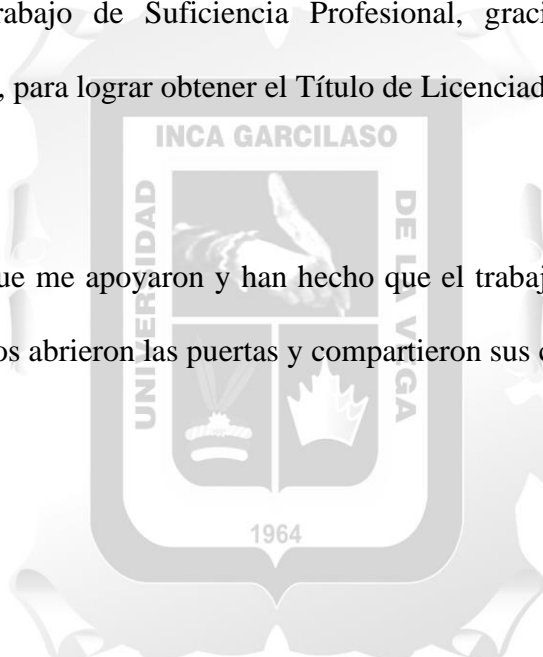


## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, de la Facultad de Psicología y Trabajo Social, escuela profesional de Trabajo Social, por la formación académica que me han brindado durante estos años.

A mis asesores del Trabajo de Suficiencia Profesional, gracias por su compromiso, orientaciones y paciencia, para lograr obtener el Título de Licenciada en Trabajo Social.

Y a todas las personas que me apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito; en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.



## **PRESENTACIÓN:**

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 Directiva Nro. 144-2021-CU-DFPTS, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado **INCIDENCIA DEL ABANDONO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA CONTROL PARKING SAC** , bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Carmen Rosa Emperatriz Vegas Tello.

## RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional, tiene como objetivo principal conocer la incidencia del abandono laboral en el personal operativo de la empresa Control Parking SAC en el distrito de San Borja. La metodología, se basó en un estudio descriptivo, testimonios de los colaboradores de la empresa Control Parking SAC. Así mismo, las técnicas empleadas fueron un diseño teórico y la recolección documental a través de fuentes de la propia organización como: políticas institucionales, la dinámica de la Gerencia de Gestión del Talento y el plan, funciones y actividades del área de Bienestar Social. Las conclusiones afirmaron que el abandono laboral, es una acción que se presenta por parte de las organizaciones y trabajadores, las renuncias, despidos, la insatisfacción laboral y el bajo sueldo, según el contenido teórico expuesto; son las mayores referencias en cuanto a esta problemática. Así mismo, el programa de intervención, a través de sus actividades busca disminuir los casos de abandono laboral en el personal operario de la empresa Control Parking SAC.

***Palabras claves:*** Abandono laboral, Bienestar, Clima organizacional, Insatisfacción laboral, Recompensas.

## ABSTRACT

The present work of professional sufficiency has as main objective to know the incidence of the abandonment of work in the operative personnel of the company Control Parking SAC in the district of San Borja. The methodology was based on a descriptive study, testimonies of the collaborators of the company Control Parking SAC. Likewise, the techniques used were a theoretical design and documentary collection through sources from the organization itself, such as institutional policies, the dynamics of the Talent Management and the plan, functions and activities of the Social Welfare area. The conclusions affirmed that job abandonment is an action that is presented by organizations and workers, resignations, dismissals, job dissatisfaction and low salary, according to the theoretical content presented; they are the major references regarding this problem. Likewise, the intervention program, through its activities, was able to reduce the cases of abandonment of work in the operating personnel of the Control Parking SAC Company.

**Keywords:** *Job abandonment, Well-being, Organizational climate, Job dissatisfaction, Rewards.*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	4
<b>RESUMEN</b> .....	5
<b>ABSTRACT</b> .....	6
<b>ÍNDICE</b> .....	7
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS</b> .....	11
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	12
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES</b> .....	16
1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	16
1.1.1 Impulso empresarial y objetivo.....	16
1.1.2 Identificación empresarial.....	16
1.1.3 Base legal.....	17
1.1.4 Régimen laboral.....	17
1.1.5 Consideraciones de una MYPE.....	17
1.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	18
1.2.1 Función empresarial.....	18
1.2.2 Compromiso empresarial.....	19
1.3 ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.....	20

1.3.1	División de las gerencias de Control Parking SAC .....	20
1.3.2	Responsabilidades de las Gerencias de Control Parking SAC.....	20
1.3.3	Organigrama de Control Parking SAC .....	21
1.4	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	22
1.5	UBICACIÓN GEROGRÁFICA .....	23
1.6	CONTEXTO SOCIOECONÓMICO .....	24
1.6.1	Aspectos sociodemográficos .....	24
1.6.2	Aspectos socioeconómicos.....	24
1.7	ASPECTO GENERAL Y DEL ÁREA DE DESEMPEÑO.....	25
1.7.1	Actividad general .....	25
1.7.2	Área de desempeño .....	25
1.8	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	25
1.8.1	Misión.....	25
1.8.2	Visión .....	25
1.8.3	Valores .....	26
<b>CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA .....</b>		<b>27</b>
2.1	ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA .....	27
2.1.1	Acciones programadas del Plan de Bienestar Social .....	27
2.1.2	Desarrollo de programas y actividades del Plan de Bienestar Social .....	27
2.2	PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS .....	33
<b>CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO .....</b>		<b>35</b>



3.1	CONTEXTO .....	35
3.2	JUSTIFICACION E IMPORTANCIA .....	37
3.3	MARCO TEORICO .....	40
3.3.1	Definicion de terminos basicos .....	40
3.3.2	Conceptos de abandono laboral.....	41
3.3.3	Clasificacion del abandono laboral .....	42
3.3.4	Caracteristicas del abandono laboral .....	43
3.3.5	Causas del abandono laboral .....	43
3.3.6	Modelos del abandono laboral .....	44
3.3.7	El sindrome de Bournout.....	46
3.3.8	Consecuencias del abandono laboral .....	52
3.3.9	Variables del abandono laboral .....	54
3.3.10	Costo del abandono laboral.....	55
3.3.11	La rotacion de personal como estrategia.....	56
3.4	ACCIONES,METODOLOGIAS Y PROCEDIMIENTOS .....	58
3.4.1	Denominacion del programa .....	58
3.4.2	Justificacion del programa .....	58
3.4.3	Objetivos del programa .....	60
3.4.4	Meta del programa .....	61
3.4.5	Sector direccionado .....	61
3.4.6	Metodologia de la aplicacion .....	61

3.4.7 Modelo de intervencion en Trabajo Social .....	62
3.4.8 Recursos del programa .....	64
3.4.9 Sesiones del programa.....	66
3.4.10 Cronograma de actividades .....	72
<b>CAPÍTULO IV: CONTRIBUCIONES PRINCIPALES.....</b>	<b>73</b>
4.1 CONCLUSIONES .....	74
4.2 RECOMENDACIONES .....	75
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>79</b>



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>Tabla 1.</b> Actividades generales del Plan de Bienestar Social .....	27
<b>Tabla 2.</b> Síntomas presentes del Síndrome Burnout por estrés laboral.....	3
<b>Figura 1.</b> División de las gerencias en Control Parking SAC. ....	20
<b>Figura 2.</b> División de las gerencias en Control Parking SAC. ....	21
<b>Figura 3.</b> Clientes de la empresa Control Parking SAC. ....	23
<b>Figura 4.</b> Sede principal de la empresa Control Parking SAC. ....	23
<b>Figura 5.</b> Valores institucionales de Control Parking SAC. ....	26
<b>Figura 6.</b> Modelo del abandono laboral según As .....	43
<b>Figura N° 7.</b> Fases del proceso del despido .....	55
<b>Figura N° 8.</b> Descripción de la metodología .....	62
<b>Figura N° 9.</b> Fases del Método Básico o Integrado de Trabajo Social .....	63
<b>Figura N° 10.</b> Características del modelo Centrado en la Tarea.....	63

## INTRODUCCIÓN:

La ausencia o abandono laboral, es un problema de la organización y de salud pública, puesto que impacta en la economía, las competencias en las empresas y del desarrollo del talento humano. Así mismo, afecta también al trabajador, interfiriendo en sus conocimientos, diseño de habilidades, destrezas y experiencias laborales, para efectuar los objetivos de la organización. Es considerada también una respuesta ante el descontento que tiene el trabajador, por no suplir con sus menesteres básicos y de normativa, repercutiendo así la productividad, objetivos y desarrollo de la empresa; la retención de personal, la retribución por rendimiento y el sentido de pertinencia organizacional; son mecanismos actualmente utilizados para que los ceses por motivos netamente personales no den lugar al hecho y se pueda conciliar. Los diversos modos de hacer que los trabajadores no renuncien, es conocer aquellos factores que presentan no solo en el plano laboral, sino de su entorno, logrando así establecer medidas de intervención que den como efecto esperado un confort y convivencia óptima en el clima organizacional.

Según estudios realizados sobre el abandono laboral en empresas a nivel mundial, existe un promedio que, en los últimos 25 años, ha venido en aumento el índice de renuncias, lo cual representa un 30% de pérdidas en productividad, costos, salubridad, seguro social; teniendo un efecto en el desgaste del propio recurso humano.

El ámbito laboral es uno de los pilares más relevantes del bienestar de todo trabajador, siendo este el principal actor en la solvencia económica del ser humano; siendo así, es un espacio donde el colaborador suscita aquellas oportunidades necesarias para su desarrollo profesional dentro de una organización.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), menciona respecto al abandono laboral, como la práctica o acción realizada por un trabajador que no asiste por un período de uno o más días de los que pensaba (la organización) que iba a asistir, quedando apartado de sus beneficios. La Organización Mundial de la Salud (OMS), indica que las inasistencias laborales por causas inevitables como una enfermedad o por causas injustificadas durante la jornada laboral, son motivos circunstanciales.

Lograr entender los motivos de las ausencias y/o renunciaciones, por parte de los trabajadores, es explorar su aspecto interno y ambiental; solo así se podrán obtener respuestas que logren reconocer aquellos indicadores del abandono temporal o final, según varía cada caso. El perfil de un colaborador que se siente satisfecho, comprende estar identificado con su empresa, recibir atribuciones, prever futuros riesgos, apoyo familiar y contar con un buen clima laboral; solo así es posible la captación de todo trabajador. Sin embargo, empresas que agotan sus recursos, ahorran presupuesto por mano de obra barata, tiende a tener menos empleados, debido a la falta del criterio de bienestar y calidad de vida; no siendo solo políticas institucionales aplicativas, sino un derecho laboral que permita satisfacer una línea de aspectos que lleven al colaborador motivado.

Duro (2013) expone que el clima laboral es uno de los temas que ha causado controversias, debido a que enfatiza el entorno y ambiente de las organizaciones, el cual permite realizar tareas, actividades y relaciones de trabajo; y si el capital humano no encuentra satisfacción en dichas acciones, desiste de la continuidad de las mismas, la controversia se genera dependiendo del tipo de ambiente en el cual está sometido el colaborador.

La incidencia en la dinámica organizacional, puede ser un indicador que genere bienestar o el resultado de mala toma de decisiones en los colaboradores. En ese sentido proporcionar un

equilibrio para la satisfacción de las necesidades labores, es una solución viable para las partes interesadas.

En el Perú, el abandono hacía el trabajo, no solo lleva a configurar de la propia ausencia de la prestación de servicios del mismo empleador, sino que constituye un factor que reducen el rendimiento laboral de la empresa. Entonces, se enmarca como una falta imputada del colaborador como una falta grave, visto ocasionado en el término de la relación laboral por medio de un despido. Para ello, es recomendable enfatizar que las faltas relacionadas con la conducta de todo trabajador están estipuladas en el artículo 25 del Texto único Ordenado de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, según el D. S N° 003-97-TR.

Basándonos ante todo lo expuesto, es necesario la intervención del Trabajo Social, ante esta problemática, articulando las necesidades propias del colaborador mediante propuestas de bienestar y donde la empresa se encarga de realizar políticas dirigidas a conciliar y/o renovar la actuación interna en la organización. Esto conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del colaborador, reflejado en una actitud positiva frente a la misma y de esta manera aumentar la calidad de permanecía laboral.

Con esta premisa, se ha podido observar el incremento de abandono laboral del personal operativo de Control Parking, por diversos factores, en ese sentido, se busca con este trabajo de suficiencia profesional, retener el talento humano a través de una serie de actividades, que se encuentran programadas dentro de un plan de acción, con el objetivo de promover la satisfacción y reconocimiento de los trabajadores, trayendo un grado de armonía para la ejecución de sus responsabilidades.

Por ello, esta propuesta de investigación, contiene las siguientes secciones:

**En el capítulo 1:** se describe los aspectos generales de la empresa donde se obtendrá la información de estudio; en este caso Control Parking SAC; en ella podremos conocer más a profundidad sus antecedentes, así como su modelo organizacional y detalle de los servicios brindados a la sociedad.

**En el capítulo 2:** se demostrará la experiencia profesional de la trabajadora social, en todo el periodo que viene desarrollando su quehacer y funciones dentro de la organización, como parte del área de Gestión del Talento Humano.

**En el capítulo 3:** se fundamentará las causas que impulsaron a abordar la situación observada dentro del personal operario de la compañía a través de un marco teórico conceptual, así como el desarrollo de una propuesta articulando con un modelo del trabajo social, como medida de abordaje ante el problema situado.

**En el capítulo 4:** se detallará las contribuciones finales de la autora, frente al tema planteada en base a las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

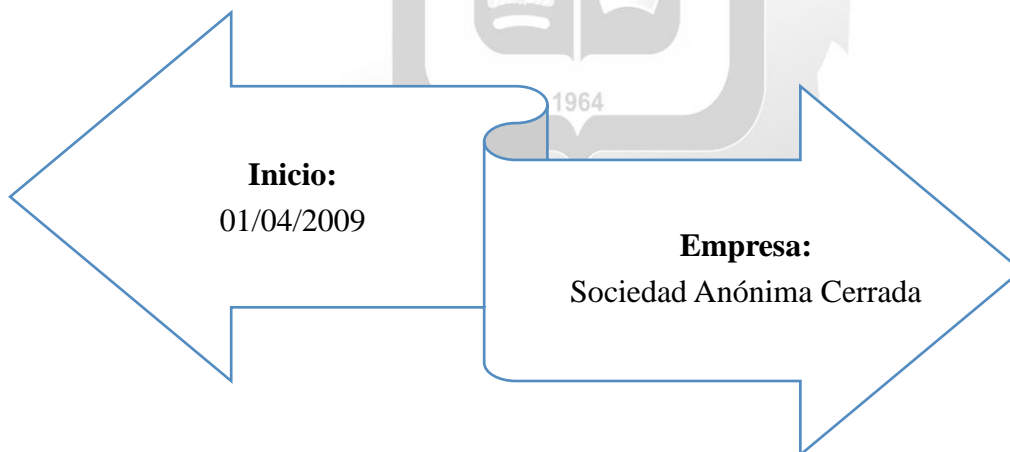
## ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

### 1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

#### 1.1.1 Impulso Empresarial y Objetivo

Control Parking SAC, es una empresa líder en la actividad de administración de Playas de estacionamiento y de servicio de valet parking, que se constituye tras la necesidad de cubrir el déficit de estacionamientos en diferentes zonas de Lima Metropolitana. El objetivo de esta empresa es satisfacer esta necesidad trabajando con un alto sentido de responsabilidad y cumpliendo con toda normativa, nos regimos dentro del marco de la Ley de estacionamientos Nro. 29461.

#### 1.1.2 Identificación Empresarial





### **1.1.3 Base Legal**

La Ley de Estacionamiento N° 29461, fue promulgada en fecha 17 de noviembre del 2009, la cual tiene como objetivo regular el servicio de estacionamiento vehicular, delimitar prestaciones, y establecer derechos, obligaciones y responsabilidades tanto de la empresa como del usuario, permitiendo un libre espacio, y donde la omisión de esta ley se rige bajo estipulaciones que sancionan cualquier acto no apropiado dentro de la zona disponible.

### **1.1.4 Régimen Laboral**

El empleador está sujeto al régimen laboral de la Pequeña empresa dentro de los alcances y efectos que determina la Ley N.º 28015 de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso del Empleo Decente, Decreto Legislativo N°1086, aprobado mediante D.S. N.º 007-2008-TR y su Reglamento el D.S. N.º 008-2008-TR, siendo su capital humano mayoritario personal operativo, que se encuentran en los diferentes lugares de nuestros establecimientos.

### **1.1.5 Consideraciones de una MYPE**

#### **A) Definición de una MYPE:**

Según el D. S N° 013-2013-PRODUCE, sobre la Micro y Pequeña empresa (MYPE), la cual es definida como toda unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por propósito el desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes y/o prestación de diversos servicios a un público en particular.

## **B) Características de una MYPE:**

- Ventas anuales superiores a 150 UIT y un monto hasta máximo hasta 1700 UIT.
- El colaborador, está obligado a pagar su seguro de salud (EsSalud) para sus trabajadores.
- El colaborador, está obligado a pagar CTS: 15 remuneraciones diarias por año completo de servicios hasta alcanzar un máximo de 90 remuneraciones diarias.
- El colaborador, está obligado a pagar gratificaciones en los meses de julio y diciembre (50% de la Remuneración del trabajador).
- El periodo de vacaciones es de 15 días calendario para los trabajadores.
- El colaborador, debe optar por el Sistema Nacional de Pensiones o por el Sistema Privado de Pensiones (AFP), para sus trabajadores.
- El colaborador, tiene derecho a un seguro complementario de trabajo de riesgo a cargo de su empleador y a un seguro de vida.

## **1.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

### **1.2.1 Función Empresarial**

Control Parking SAC, es una empresa privada que se dedica al servicio de administración de playas de estacionamiento a nivel nacional. Cuenta con 10 años de experiencia en el mercado peruano prestando servicios a aeropuertos, centros comerciales, hoteles, universidades, entre otros.

Control Parking SAC, se caracteriza, por tener una dinámica empresarial eficiente debido al arduo trabajo y planificación estratégica que ha venido realizando.

La fuerza laboral asciende a más de 600 trabajadores que laboran por turnos, en las distintas localidades del Perú. Esta empresa, cuenta con los mejores estándares del mercado beneficiando tanto a la gerencia de nuestros clientes como a los usuarios finales, buscando la oportunidad de establecer con ellos relaciones de largo plazo.

Las alianzas estratégicas de Control Parking SAC, con empresas internacionales, líderes en el uso de la tecnología y automatización de playas de estacionamiento, le permiten a esta organización, ofrecer elevadores, palancas electrónicas, y cualquier equipo para la optimización y rentabilización de las playas. Aparte, Control Parking SAC, forma parte del Instituto Internacional de Estacionamiento.

### 1.2.2 Compromiso Empresarial

Teniendo como prioridad la satisfacción de los clientes, los compromisos se basan en:

- Asegurar el desarrollo del sistema de gestión de calidad para garantizar la eficacia y mejora continua de nuestros procesos
- Proteger la seguridad y salud de todos los miembros de la organización mediante la prevención de accidentes, lesiones, dolencias, enfermedades e incidentes relacionados con el trabajo.
- Garantizar la tranquilidad de nuestros clientes a través de nuestra filosofía: *“La Importancia de Tener todo Bajo Control”*

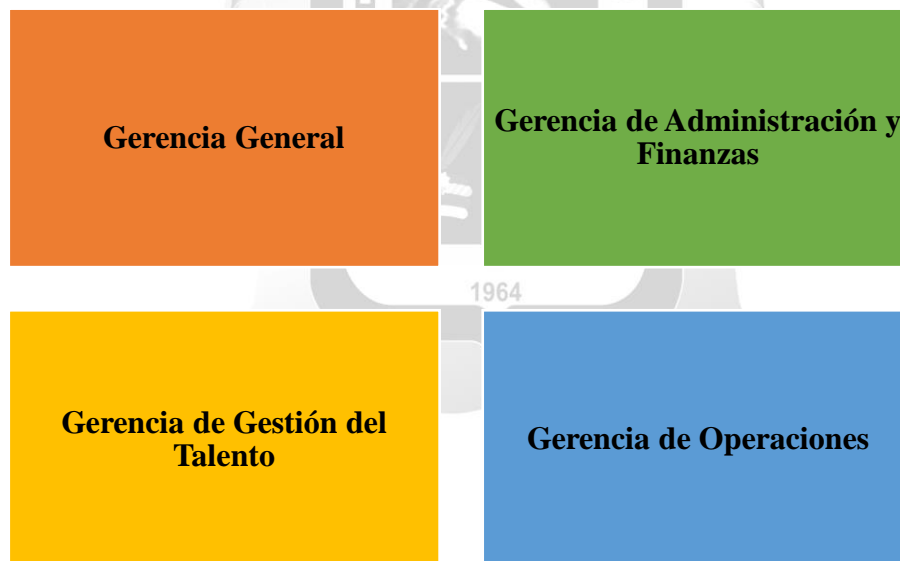
- Mejorar el desarrollo de nuestros aspectos financieros, enfoque al cliente, procesos internos, así como la formación en valores y competencias de nuestros colaboradores.
  
- Cumplir con la normativa legal aplicable a nuestros servicios.

### 1.3 ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

#### 1.3.1 División de las gerencias de Control Parking SAC

Control Parking se encuentra constituida por cuatro gerencias:

**Figura 1.** *División de las gerencias en Control Parking SAC.*



Fuente. Se observan las gerencias que tienen bajo su responsabilidad la empresa de estacionamientos Control Parking SAC.

#### 1.3.2 Responsabilidades de las Gerencias de Control Parking SAC

**A) Gerencia General:** Responsable de liderar, coordinar y dirigir las funciones de la planificación estratégica. Dirigir la empresa en todos los ámbitos organizacionales.

**B) Gerencia de Operaciones:** Es la que lleva a su cargo el mayor capital humano productivo de la organización. Establece y planifica el buen funcionamiento de las operaciones en todos los establecimientos.

**C) Gerencia de Gestión del Talento:** Integrado por un conjunto de personas implicados en procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores.

**C) Gerencia de Administración y Finanzas:** Es la encargada de la administrar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones.

### 1.3.3 Organigrama de Control Parking SAC



Fuente. Unidades de trabajo jerárquicas de Control Parking SAC.

## 1.4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa dedicada al rubro del estacionamiento Control Parking SAC; presta servicios personalizados y de calidad en todas las operaciones, contando con un personal capacitado, entrenado continuamente y de pólizas de seguros cuando se presenten riesgos. Es así que dentro de los servicios que ofrece la misma, se encuentran:

- a) **Administración de playas de estacionamientos:** Diseño e implementación de esquemas operativos que controlen y administren eficientemente el flujo vehicular de la playa de estacionamiento.
- b) **Valet parking:** Brindar facilidades y poner en buen recaudo, eficientemente, en el estacionamiento los vehículos de los usuarios.
- c) **Servicio de lavado:** Se cuenta con los mejores estándares de limpieza y protocolos de bioseguridad en prevención del COVID 19.
- d) **Personal de Reemplazo:** Protege la integridad de los usuarios de los vehículos, cuando por enfermedad súbita, lesión, falta de licencia de conducir, o consumo de alcohol, no puedan conducir, prestándole la asistencia personalizada, en el lugar de origen.

Por otro lado, existe una representación de los principales clientes, que a su vez son socios que respaldan a la empresa Control Parking SAC; en sus operaciones o coadyuvan en convenios, destacando los siguientes:

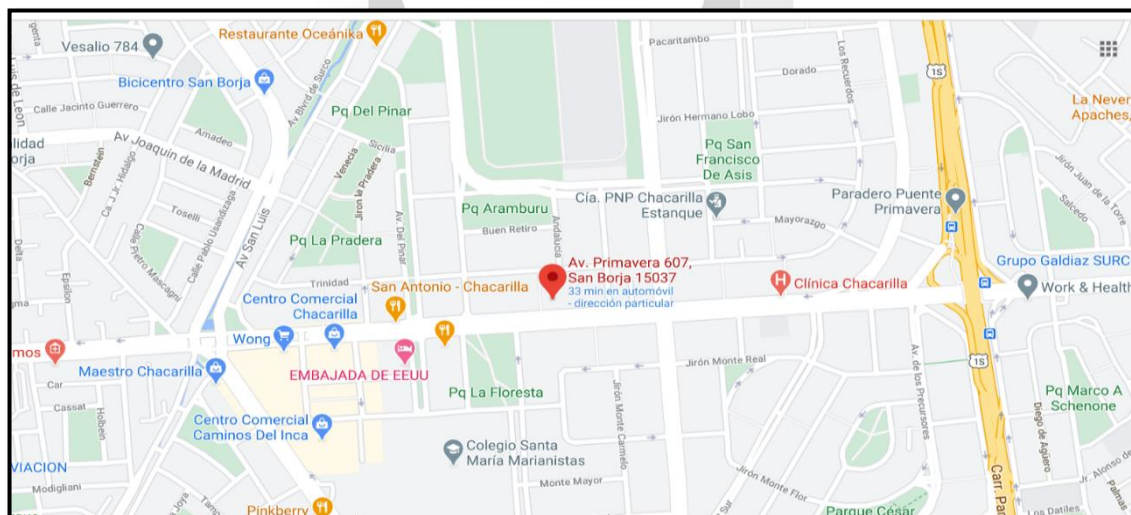
**Figura 3.** Clientes de la empresa Control Parking



Fuente. Elaboración propia

## 1.5 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

**Figura 4.** Sede principal de la empresa Control Parking



Fuente. Oficina principal de la empresa Control Parking SAC, ubicada en la Av. Primavera 665, San Borja. Tomado de: [www.control-parking.com](http://www.control-parking.com)

## **1.6 CONTEXTO SOCIOECONÓMICO**

### **1.6.1 Aspectos sociodemográficos**

La mayor parte del capital humano de Control Parking SAC; en la actualidad está conformado por colaboradores, 60 % varones y 40% mujeres.

### **1.6.2 Aspectos socioeconómicos**

Control Parking SAC; no fue la excepción de verse afectada, ante la falta de ingresos por el cierre temporales y en algunos casos definitivos de los principales socios y clientes, la empresa se vio obligada a tomar acciones para preservar la solides y liquides de la misma.

Hasta agosto del año pasado, se procedió a realizar recorte del personal, prescindiendo de los servicios de más del 50% de la fuerza del trabajo. Los que conservaron su empleo, ingresaron a la modalidad de Suspensión Perfecta de Labores y el personal que permaneció laborando sufrió de una reducción de remuneración de 20% de sus ingresos.

El panorama por los ceses, no quería involucrar a los clientes, socios, colaboradores y trabajadores; debido a la identificación, años laborados y la confianza entre los mismos; ante ello, Control Parking dispuso de manera progresiva la ejecución de sus operaciones.

Hasta hoy el proceso de implementar los servicios y el capital humano en su totalidad, en corto o mediano plazo, considerando así un nuevo consenso de empleabilidad y/o renovación de contrato.



## **1.7 ACTIVIDAD GENERAL Y DEL ÁREA DE DESEMPEÑO**

### **1.7.1 Actividad General**

La actividad general de Control Parking, es proporcionar servicios de administración e implementación en las playas de estacionamientos de los socios y clientes, distribuidos en las diferentes ciudades del país.

### **1.7.2 Área de Desempeño**

La Gerencia de Gestión de Talento, abarca una serie de acciones que van desde el diseño de políticas institucionales, hasta normativas y planes de bienestar para los colaboradores, donde se sientan en un clima laboral óptimo, con el objetivo de cumplir las metas organizacionales. Así mismo gestiona, coordina y motiva otras actividades programadas siempre en pro de la empresa-trabajador.

Dentro de la Gerencia de Gestión de Talento, se encuentra el área de Bienestar Social, eje principal que se encarga de administrar y gestionar los recursos de todo tipo para que el trabajador y su entorno gocen una calidad de vida satisfactoria en el plano empresarial.

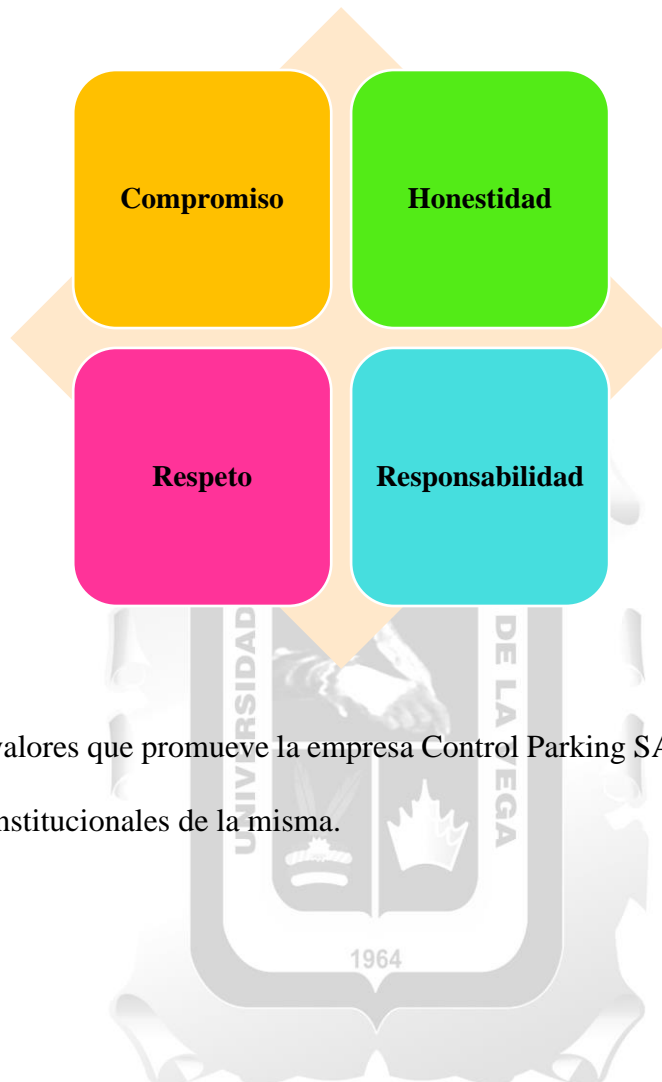
## **1.8 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA**

**1.8.1 Misión:** Brindar un servicio personalizado y de excelencia a nuestros clientes, que facilite el desarrollo de los colaboradores y rentabilidad de las operaciones.

**1.8.2 Visión:** Ser una empresa representativa en el sector de estacionamientos con operaciones a nivel nacional e internacional, que genere valor a los clientes, colaboradores y accionistas.

### 1.8.3 Valores:

**Figura 5.** *Valores institucionales de Control Parking SAC*



Fuente. Los valores que promueve la empresa Control Parking SAC, que se encuentran en las Políticas Institucionales de la misma.

## CAPÍTULO II

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

#### 2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

##### 2.1.1 Acciones programadas del Plan de Bienestar Social

*Tabla 1. Actividades generales del Plan de Bienestar Social*

ACTIVIDADES	PERÍODO
Capacitaciones y Charlas	Anual (2021)
Trámites y Atención de salud	Anual (2021)
Gestión y Convenios	Anual (2021)
Actividades Sociorecreativas	Anual (2021)
Responsabilidad Social	Anual (2021)
Retribuciones	Anual (2021)

Fuente. Elaboración propia, basada en las acciones desarrolladas en el Plan de Bienestar Social, del área de Bienestar Social de la Gerencia de Gestión del Talento.

##### 2.1.2 Desarrollo de programas y actividades del Plan de Bienestar Social

**A) Capacitaciones y Charlas** Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

- a) **Inducción al personal:** En la cual el nuevo colaborador ingresante obtendrá una presentación general de la empresa y de sus políticas, aspectos de seguridad, situaciones relativas al contrato laboral, capacitaciones y programas de desarrollo.

**Personal responsable:** Recursos Humanos y Personal Operativo

- b) **Charlas motivacionales:** Importante para mantener alto el espíritu positivo de nuestro valioso equipo humano, para recordar los objetivos como empresa y como grupo, para detectar pequeños problemas y prevenir conflictos.

**Responsable:** Recursos Humanos

**Público objetivo:** Administrativos/supervisores

**Frecuencia:** Una vez por semestre

- c) **Capacitación en primeros auxilios:** brindar respuestas rápidas ante cualquier accidente en la operación.

- d) **Responsable:** Recursos Humanos

**Público objetivo:** Personal operativo

**Frecuencia:** Una vez por semestre

- e) **Capacitaciones en atención al cliente:** Busca establecer protocolos de atención al cliente, manejo de reclamaciones y clientes difíciles, brindando herramientas técnicas y prácticas para una atención profesional.

**Responsable:** Gerencia de Operaciones

**Público objetivo:** Personal operativo

**Frecuencia:** Una vez por semestre

**f) Comunicación efectiva y liderazgo:** En la cual se buscar incentivar el saber transmitir de manera concisa y clara hacia nuestro equipo de trabajo dos cosas indispensables: a donde queremos llegar y de qué manera se quiere lograr. También incrementar las habilidades de liderazgo del personal responsable de dirigir grupos de trabajo.

**Responsable:** Recursos Humanos

**Público objetivo:** Supervisores/administradores

**Frecuencia:** Dos días, una vez por año.

**g) Capacitación de beneficios laborales:** Se otorga información de los lineamientos y políticas de la empresa relevancia a permisos o beneficios.

**Responsable:** Recursos Humanos

**Público objetivo:** Todo el personal

**Frecuencia:** Dos veces por año

**h) Capacitación en descansos médicos y tramites en Essalud:** Se dará a conocer al colaborador la forma adecuada en como presentar los documentos y gestiones

**Responsable:** Trabajadora Social

**Público objetivo:** Todo el personal

**Frecuencia:** Dos veces por año

## **B) Tu Salud es Primero**

Este programa busca contribuir a la prevención y mejoramiento de la salud y emocional de todo el capital humano y sus familias, a través de coordinaciones con instituciones y la ejecución de actividades.

## 1. Exámenes médicos:

- Ingreso
- Anual
- Retiro

## 2. Campañas de salud: Promover el cuidado de la salud a través de las campañas son:

- Despistaje dental
- Despistaje oftalmológico
- Nutrición

### C) Convenios Corporativos.

Donde se promueven las alianzas corporativas, que contribuyan al bienestar de los colaboradores, tanto en su núcleo familiar; facilitando así la economía en sus hogares:

- Oncosalud
- Rímac Seguros
- Cineplanet
- Coney Park
- Vales de consumo en cadenas de comida rápida y restaurantes

### D) Actividades de Integración

Se impulsará acciones que contribuyan a lograr un clima organizacional favorable, promoviendo actividades de integración, motivacionales y de reconocimiento en las fechas conmemorativas. Actividades a desarrollar:

- Días festivos (celebración de onomástico, día de la madre, del padre, trabajador, etc.)
- Actividades de integración (campeonato deportivo, full day)
- Aniversario de la institución
- Actividad por navidad y fin de año

### **E) Responsabilidad Social**

Como parte de la sensibilización que se quiere lograr con el personal Control Parking SAC; fomenta la recolección de las tapitas de botellas de plástico.

Todo lo obtenido, se traslada al Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN) de Breña, que con este material reciclable permite ayudar a familias de diferentes partes con insumos complementarios en el tratamiento de los menores con Epidermólisis Bullosa, enfermedad conocida como ‘piel de mariposa’.

Este proceso, contribuye al bienestar de otro grupo en situación de vulnerabilidad, por ende, esta propuesta de recolección permite mejorar las condiciones de vida del medio ambiente y humanitario, cosechando la empatía entre la organización y las personas, promoviendo así un objetivo encaminado.

Así mismo, bajo esta línea, surge el interés de seguir diseñando más acciones en pro de las poblaciones menos favorecidas, teniendo así la organización como los trabajadores un motivo de bien común para invertir.

### **F) Reconocimiento por Desempeño**

Control Parking SAC; tiene esta política para poder incentivar y reconocer el trabajo que realizan los colaboradores durante el año, mediante la evaluación de desempeño<sup>1</sup>:

a) **Colaborador del mes:** Es el colaborador que destaca del resto del equipo por su desempeño, su cultura laboral positiva, su actitud colaborativa y otras características que benefician a una organización, donde se considera:

- Demostrar trabajo en equipo
- Contar con su tareo verde (0 faltas injustificadas, 0 tardanzas), en el mes a elegir.
- No contar con incidencias operativas (faltante de caja e incidentes por no cumplir con sus funciones correctamente).

b) **Colaborador del año:** Elección donde se elige entre todos los ganadores de los distintos meses, no basándose solo en labores cotidianas, sino haber realizado una acción extra en pro de la organización, sus compañeros de trabajo y de él mismo.

---

<sup>1</sup> Existen políticas para el reconocimiento acerca del desempeño del colaborador, así mismo, para la celebración de cumpleaños, según lo estipula la empresa Control Parking SAC.



## 2.2 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

Según Requena (2017), el trabajo social empresarial, es definido como aquella actividad que busca colaborar en la adaptación de los trabajadores hacia la empresa y que, a través del uso de métodos, permitan a los mismos a solucionar aquellos problemas laborales, mejorando su condición económica y social. Por lo tanto, el rol de los profesionales del trabajo social corporativo, se direccionada sobre todo en el ámbito de los recursos humanos siendo un órgano indispensable para afrontar el trato con las personas para optimizar su calidad de vida, siendo importante también el desarrollo de las potencialidades de los trabajadores, para que sean agentes de cambio.

El área de Bienestar Social, se encuentra interno a la Gerencia de Gestión de Talento, así mismo, las funciones que son delegadas y corresponden al área de Bienestar Social, son ejercidas por la Trabajadora Social de la Empresa Control Parking SAC; dentro de sus responsabilidades generales, están:

### a) *Administración:*

- ✓ Administra y controla los descansos médicos, ausencias de los colaboradores, permisos otorgados por salud, licencias con goce de haber.
- ✓ Gestiona los subsidios ante Essalud, solicitando a los colaboradores la documentación necesaria para el recupero de los montos generados.
- ✓ Gestiona con el bróker de seguro la afiliación y desafiliación al Seguro de Vida Ley y SCTR de los colaboradores.
- ✓ Apoya en el desarrollo de los procesos de selección y contratación de personal

**b) Investigación:**

- ✓ Aplicación de la ficha socioeconómica a los colaboradores
- ✓ Realiza el control y seguimiento de casos sociales
- ✓ Elaboración de informes sociales de acuerdo a la problemática presentada

**c) Orientación y promoción:**

- ✓ Promueve las fechas cívicas y celebraciones conmemorativas
- ✓ Sensibiliza a los colaboradores la importancia de los chequeos médicos y salud ocupacional.
- ✓ Brinda orientación y soporte al colaborador en las gestiones ante Essalud.

**d) Planificación:**

- ✓ Elabora conjuntamente con el gerente de gestión al talento humano el plan de trabajo anual.
- ✓ Coordina con el médico ocupacional el monitoreo a los colaboradores enfermos y casos sospechosos de COVID-19 a fin de reportarlo a las áreas interesadas.
- ✓ Planifica, coordina, y desarrolla actividades relacionadas con bienestar de colaboradores.
- ✓ Elaboración y actualización manuales de procedimientos propios del área
- ✓ Propone y coordina actividades de integración, activaciones especiales y eventos corporativos a fin de contribuir en la construcción de un buen clima laboral en la empresa.

**e) Responsabilidad social:**

- ✓ Organiza campañas de donación para poder apoyar a sectores vulnerables.

## CAPÍTULO III

### FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

#### 3.1 COXTEXTO

El abandono laboral, es definido como un problema actual en las organizaciones, debido a que no es lo mismo mencionar ausentismo que abandono, por la connotación de ambos términos. El abandono laboral, hace referencia al despido o renuncia del trabajador y la ausencia, se define como la falta justificada o injustificada hacia el empleador.

Los aspectos que suscitan el abandono laboral son por temas personales o ceses realizados por la propia empresa, en estos casos alude a hecho como: retiro por jubilación, quiebre, o conducta del trabajador. El abandono refleja en sí un problema interno, el cual solo se soluciona por medio de la colocación de nuevo personal contratado. Sin embargo, esto puede resultar con efectos a mediano o largo plazo, debido a que solo se planteó una solución rápida sin identificar el problema central, asumiendo que una acción inmediata contribuye a mejorar o cubrir un problema organizacional.

Los factores asociados con el abandono laboral dependen siempre de cada empresa, posiblemente la estructura de la organización con la temporalidad sobre el puesto de trabajo sea un aspecto influyente, es decir, dejar pasar y buscar nuevos reemplazos, son una respuesta a la cual no admite indagar al objeto de estudio (problema de abandono), sino más al conocer más a la empresa es no de sorprender la renuncia de un trabajador a mediano plazo.

Entonces el abandono laboral, recae en la decisión que toma la organización o el trabajador para seguir o no desarrollando sus funciones.

Está claro, que el despido voluntario o arbitrario, son dos variables a considerar, puesto que son los motivos más persistentes que cuyas consecuencias no se limitan, ya que el trabajador encuentra un nuevo centro de empleo y la empresa un nuevo trabajador.

Existe un tiempo de transición desde que el trabajador abandono sus laborales, ese tiempo en de buscar no solo un nuevo empleo, sino el de cómo obtener recursos económicos para que pueda subsistir junto con su grupo familiar. Considerar también que aquel lapso de la determinación del abandono, el trabajador tiene una etapa de “duelo”, debido a que la decisión pudo ser personal como organizacional, siendo un motivo de un período donde el mismo conlleva a un plano emocional que es poco estudiado por profesionales.

Las nuevas oportunidades laborales para los trabajadores, se presenta cuando ellos mismos buscan una mejor cobertura en cuanto a mejor empleo, mejor sueldo, mejor apoyo familiar y sobre todo un mejor buen ambiente como equipo de trabajo, los cuales son los que motivan a todo empleador a no cesar de un momento a otro. Las ofertas laborales, son escalas que precisan la importancia del puesto de trabajo, es decir, la satisfacción laboral que siente todo trabajador.

Las intenciones de las organizaciones por retener al personal se ven agobiadas por altas renuncias como despidos, lo cual supone que no se está trabajando internamente como es debido las causas del abandono laboral.

Identificar ciertos indicadores promoverían un trabajo o un resultado más práctico para las empresas, juntando esfuerzos el equipo de Recursos Humanos de grandes organizaciones, han elaborado investigaciones que abarcan el sentido de la toma de

decisiones en cuando al despedido voluntario como involuntario, dando como efecto final que las renuncias involuntarias se rigen en políticas internas y que las renuncias voluntarias, se deben a los pocos beneficios que perciben los trabajos y la falta de pertinencia, los obligan a buscar nuevas y mejores oportunidades.

Por concierne, el abandono laboral siempre será un tema que se debe tomar en cuenta, debido a que las empresas no enmarcan las causales de este problema organizacional, solo buscando una salida rápida como es la renovación o reclutamiento de personal para continuar con las tareas laborales sin tomarse el tiempo debido de preocuparse por resolver desde la raíz el abandono laboral.

### **3.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

Aportar a un cambio significativo como lo es la retención de personal, cuando existen faltas en los empleadores, supone una intervención participativa.

Debido a que las variables o motivos son diferentes en cada ambiente laboral, la posibilidad de actuar en base a mecanismos como recompensas, desarrollo de habilidades; pueden ser herramientas, pero delimitantes o temporales, siendo preciso un involucramiento.

Exponer sobre el abandono laboral en una empresa en la actualidad, no solo alude al hecho de conocer las causas de este problema organizacional, sino tratar de resolverlo por medio de medidas preventivas, conciliadoras y de promoción. El abandono laboral que atraviesan algunas empresas de deben a diversos factores que cada una de las mismas establece según su política institucional, por ello es necesario tomar en cuenta el panorama acerca de las necesidades de sus trabajadores.

La incidencia, es el aumento de casos que presentan las empresas en cuanto a la ausencia de los colaboradores, por ende, desarrollar este tema implica describir esta situación desde un plano real, es decir, detallando con información recolectada en base a la institución, confrontando con teorías y proponiendo un programa con actividades, como vía solutiva para que la deserción de parte de los propios trabajadores, no sigue teniendo índices altos en la empresa Control Parking SAC.

SERVIR, menciona que el abandono laboral, se produce cuando aquella acción es injustificada por más de tres días o cinco de manera discontinua por un período de dos meses, donde la sanción correspondiente ocasiona el cese temporal de sus labores hasta que se logre identificar los aspectos de la misma.

Lograr una satisfacción en los trabajadores, abarca una serie de factores, pero la mayor se basa en el plano de la conducta organizacional, siendo necesario compensar por su desempeño al colaborador, pero sobre hacerlo sentir parte de una empresa, que pueda liderar y sobre todo que pueda estar comprometido con las metas institucionales. Estas premisas, disminuyen al abandono laboral, debido al alto grado de confianza y motivación que siente el trabajador.

El presente trabajo sobre el abandono laboral en el personal operario de una empresa de servicio de parking o estacionamiento tiene un sentido, en que debido a la pandemia sus actividades han cerrado de manera temporal, haciendo que varios colaboradores y sobre todo y en una gran mayoría trabajadores de la rama operaria no solo pierdan sus trabajos, sino no cuenten con recursos económicos debido a la carga familiar y el nivel socioeconómico al cual pertenecen.

Tomar en cuenta este contexto, se puede aproximar a tener una respuesta clara o una futura conclusión, que este caso al abandono se debió a la falta de servicios presenciales, es decir, las acciones laborales cotidianas que antes se realizaban ya no se pueden ejecutar debido al problema de salud pública producido por el COVID-19, ocasionando pérdidas no solo económicas, sino humanas, sumado a ello el cese arbitrario, haciendo que trabajadores no cuentan con un empleo en la actualidad.

En ese sentido, se puede mencionar que una primera causa es el cierre temporal organizacional que produce un despido también temporal, identificando así la mayor y grande causa de abandono involuntario.

Por ende, la importancia de tomar en consideración este tema que surgió de un caso práctico, donde las causas no son provocadas por los empleadores, sino por un problema actual, real y de un nuevo marco que preciso medidas estrictas hasta encontrar la solución. Ante ello, la importancia, entonces de este trabajo de suficiencia profesional se basa en:

**El aspecto metodológico:** Por medio del método de este estudio, permite dar a conocer sus técnicas para la recolección de información en este trabajo.

**El aspecto práctico:** Aportará el planeamiento de acciones que permitan trabajar el problema de la ausencia laboral en el contexto organizacional.

**El aspecto teórico:** Aportar como una guía para nuevas y futuras indagaciones de trabajo social sobre la incidencia del ausentismo laboral.

### 3.3 MARCO TEORICO

#### 3.3.1 Definición de Términos Básicos

**Abandono laboral:**

Es una acción o decisión tomada por el empleador o la organización, donde los motivos pueden variar acorde a las razones que pueden ser motivo de cese. (Solís, 2016).

**Bienestar:**

El bienestar es un estado que no solo se trata de sentirse bien, sino de tener un bienestar mental y físico para poder desarrollarse como persona. (OMS, 2018)

**Clima Organizacional:**

Establece el comportamiento asumido por los subordinados, donde depende del comportamiento administrativo y de las condiciones organizacionales que los mismos llegan a percibir. (Likert, 1968).

**Insatisfacción laboral:**

Es un estado de ánimo negativo en las organizaciones para los empleados, quienes desarrollan un papel muy importante dentro de la misma. (Pérez, 2005)

**Recompensas:**

Siempre que se crea un sistema de recompensas, predominará la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores. (Chiavenato, 2007).



### 3.3.2 Conceptos sobre Abandono Laboral

Es una acción o decisión tomada por el empleador o la organización, donde los motivos pueden variar acorde a las razones que pueden ser motivo de cese. (Solís, 2016).

Para Klaric, insta que el abandono laboral es el reflejo de determinados contextos en los que la ausencia representa la ruptura de la situación de dependencia, así mismo, menciona que la conducta es adoptada por una enfermedad, retrasos, accidentes, huelgas, la cual se repercute en sanciones temporales independientemente del rol para que el empleador pueda sustituir.

La Real Academia Española (RAE), en su diccionario, considera al abandono, como la inasistencia de una persona al sitio donde debe cumplir una o desarrollar su función. El ausentismo en el terreno laboral hace idea en sí al incumplimiento de obligación de un trabajador en asistir al espacio donde realiza sus tareas habituales. Otra connotación que le brinda la RAE a la acción del colaborador que no acude a su centro de labores, es representando una violación de sus responsabilidades establecidas en el contrato de trabajo, ya que para una empresa el colaborador que no vaya a laborar puede estar justificado y resultar previsible o no tener justificación alguna y ser imprevisible

### 3.3.3 Clasificación del Abandono Laboral

#### A) Abandono laboral injustificado o voluntario

Este tipo de abandono se presenta cuando el trabajador incumple con su contrato, siendo sancionado por el ente general de la empresa a causa de la gravedad de la acción, por la falta de los días de su función del mismo.

#### B) Abandono laboral justificado

Es aquel tipo de ausencia laboral que si bien es cierto pueden estar justificadas, no quedan excluidas a los convenios internos o reglamento.

Cabe mencionar que, aunque las faltas o ausencias justificadas puedan ser retribuirles por no cometer una infracción; aun así, las faltas de asistencia justificadas, pueden ser motivo de extinción del contrato laboral, cuando llegar a superar determinados porcentajes de ausencia en un período establecido.

#### C) Faltas de asistencia no consideradas abandono laboral

Son vistas como faltas protegidas, donde la ausencia por el ejercicio legítimo de derechos laborales, permite el tiempo destinado a otras actividades que tienen representación legal, contando con los permisos y licencias amparadas, que pueden ser por ejemplo como maternidad, paternidad, accidente de trabajo, vacaciones, entre otros; siempre y cuando hayan sido acordadas por las respectivas instancias, para no generar un efecto que pueda denotar en una sanción por la falta de gestión.

### 3.3.4 Características del Abandono Laboral

**Económico/Empresarial:** Se basa en la adaptación que tiene el trabajador con la empresa, donde influye la dinámica de la organización, de sus colaboradores y el sistema de pertinencia como las políticas institucionales.

**Pedagógico:** Es considerando al abandono laboral como una respuesta ante la tensión que siente el trabajador, el estrés por las tareas, siendo una ruptura o escapatoria.

**Psicológico:** Se basa en la motivación, satisfacción y actitudes que se tienen hacia el puesto de trabajo, donde se expresa el contexto social, es decir, se presentan factores formales e informales que exponen al abandono laboral.

**Sociológico:** Son factores internos del trabajador (edad, sexo, nivel educativo) y los factores externos (lugar de residencia, presiones familiares); aparte de los factores propios de la organización, dando como efecto un conjunto de patrones donde la acción colectiva, los comportamientos son síntomas propiamente del abandono laboral.

### 3.3.5 Causas del Abandono Laboral

#### a) Conflictos laborales:

Se suscitan cuando la organización se afrenta al trabajador o viceversa y también cuando el colaborador llega a tener contienda con sus compañeros.

**b) Físicos:**

Se atribuye a los accidentes que pueden presentarse fuera o dentro del centro de labores del trabajador y las enfermedades que conllevan a un tratamiento y recuperación del mismo.

**c) Psicológicos:**

La falta de motivación, hace que el trabajador no tenga un sentido de identificación, realizando sus tareas dentro de un plano monótono.

**d) Otras causales:**

Se dan cuando no existe una retribución de parte de la organización, permisos particulares, ausencias no autorizadas, problemas legales de la empresa.

### **3.3.6 Modelos del Abandono Laboral**

Nicholson (1977), propone ciertos modelos teóricos en referencia a la ausencia del trabajo por parte de un colaborador, donde el mismo autor establece una relación del abandono laboral y la satisfacción, enfatizando los siguientes paradigmas:

***Modelo de Hill y Trist (1953 – 1955):***

Es aquel modelo, donde existe una relación entre la adaptación laboral del trabajador con el centro de empleo y su propio ausentismo laboral, donde llegan a la conclusión ambos autores que si llega a establecerse una dinámica en entre estos tres factores; conllevara a una manera de abandono laboral similar a la rotación.

**Modelo de As (1962):**

Para este autor, las inasistencias del trabajo, se producen según el tipo de relación y la solidez que tiene el empleador con su empresa. Es decir, por medio del contrato laboral se espera una unión de ambas partes con la finalidad de proporcionar objetivos y bienestar en ambos involucrados

**Figura 6. Modelo del abandono laboral según As**



Fuente. Modelo explicativo del absentismo laboral, como lo veía As (1962), donde existe una percepción del trabajador antes variantes de insatisfacción que pueda hacer que pierda el trabajo. Tomado de: <http://digibug.ugr.es>

**Modelo de Gibson (1966):**

Gibson, explica en este modelo que la ausencia del trabajo se debe a la conducta, para lo cual el autor, diseño un modelo conceptual del comportamiento organizacional basado en la relación entre el individuo y está, donde los apropia e intercambia la dinámica de ambos con el propósito de incentivar el trabajador.

### ***Modelo de Rosse y Miller (1984):***

Ambos autores, indican que la conducta del ausentismo es la respuesta de adaptación del trabajador en su ambiente, basada en esta definición. Rosse y Miller, interpretan la conducta como aquella falta por la vida rutinaria laboral que ha tenido el trabajador y nunca haberse sentido satisfecho.

### ***Modelo de Chadwick-Jones, Nicholson y John (1985):***

Proponen que los intercambios sociales en lugar de la motivación individual pueden tener mejor resultado en la retención del colaborador. Así mismo, los autores señalan que la cultura empresarial es predominante en el ausentismo de sus trabajadores y que este forma parte del intercambio social, es decir, que cuando el intercambio (rotación o salida) tiene un efecto negativo, no puede existir otro aspecto que ayude a la organización ante la presión y no presencia del empleador.

## **3.3.7 El Síndrome de Burnout**

### **A) Definiciones**

Freudenberger (1974), describe a este síndrome y lo conceptualiza como una sensación de fracaso de una existencia agotada, siendo el resultado de una sobrecarga de exigencias o recursos personales del trabajador.

Pines y Kafry (1978), abarcaron este término de burnout, como una experiencia general del agotamiento físico, emocional y actitudinal.

Edelwich y Brodsky (1980) lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito.

## **B) Proceso del Síndrome Burnout:**

**Forma leve:** Es donde las personas que son afectadas, presentan síntomas físicos que pueden llegar a ser tratados.

**Forma moderada:** Supone cierto déficit en las personas, puesto que tienden a padecer de problemas psicológicos.

**Forma grave:** Según mayor sea la tarea, el trabajador tiene a producir impulsos o vicios como una respuesta frente al estrés laboral.

**Forma extrema:** Establece síntomas que van desde una crisis existencial, depresión crónica y otros trastornos.

## **C) Síntomas del Síndrome Burnout:**

Los síntomas prácticamente se pueden dar de manera básica, es decir, la persona que lo padece piensa que solo es parte de un agotamiento normal, por el desgaste cotidiano laboral o una inadecuada alimentación y/o actividad física. Las reacciones son comunes en colaboradores de la rama obrera-operaria, sin embargo, cuando el agotamiento se hace presente con conductas inapropiadas, accidentes laborales y cambios de comportamiento, no solo es observado por la organización, sino también en su propio entorno e inclusive se llegan a tomar medidas como

prevención para poder afrontar esta patología que se padece en la mayoría de empresas. Dentro de la sintomatología que presenta cada persona, mayormente se dividen en tres puntos, donde se exponen de manera particular aquellas afecciones físicas o mentales que puedan padecer los trabajadores.

**Tabla 2. Síntomas presentes del Síndrome Burnout por estrés laboral**

Síntomas Psicósomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga crónica</li> <li>• Dolores de cabeza</li> <li>• Dolores musculares (cuello, espalda)</li> <li>• Insomnio</li> <li>• Pérdida de peso</li> <li>• Úlceras y desórdenes gastrointestinales</li> <li>• Dolores en el pecho</li> <li>• Palpitaciones.</li> <li>• Hipertensión.</li> <li>• Crisis asmática.</li> <li>• Resfriados frecuentes.</li> <li>• Aparición de alergias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo</li> <li>• Depresión</li> <li>• Frustración</li> <li>• Aburrimiento</li> <li>• Distanciamiento afectivo</li> <li>• Impaciencia</li> <li>• Desorientación</li> <li>• Sentimientos de soledad y vacío</li> <li>• Impotencia.</li> <li>• Sentimientos de omnipresencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinismo.</li> <li>• No hablan.</li> <li>• Apatía.</li> <li>• Hostilidad.</li> <li>• Suspiciousidad.</li> <li>• Sarcasmo</li> <li>• Pesimismo</li> <li>• Ausentismo laboral</li> <li>• Abuso en el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.</li> <li>• Relaciones interpersonales distantes y frías</li> <li>• Tono de voz elevado (gritos frecuentes)</li> <li>• Llanto inespecífico</li> <li>• Dificultad de concentración</li> <li>• Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes</li> <li>• Incremento de los conflictos con compañeros</li> <li>• Disminución de la calidad del servicio prestado</li> <li>• Agresividad.</li> <li>• Cambios bruscos de humor.</li> <li>• Irritabilidad.</li> <li>• Aislamiento.</li> <li>• Enfado frecuente.</li> </ul>

Fuente. Consecuencias el estrés laboral que producen los síntomas del Síndrome Burnout. Tomado de: <https://www.ucm.es>

**D) Factores que influyen en el Síndrome Burnout:**

Según estudios acerca de los generadores que producen el Síndrome Burnout, se encuentran:



## **Factores que influyen en el Síndrome Burnout:**

Según estudios acerca de los generadores que producen el Síndrome Burnout, se encuentran:

### **i. Las características del puesto de trabajo:**

- **Los turnos laborales y el horario de trabajo**, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardíacos, del ciclo sueño-vigilia y del ritmo de adrenalina.
- **La seguridad y estabilidad en el puesto**, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, o de más de 45 años).
- **La antigüedad profesional**, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación con el síndrome. Puede manifestarse en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia.
- **El progreso excesivo o el escaso**, es cuando el grado en que un cambio resulta estresante. Esto dependerá de la magnitud del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.

- **La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones**, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de labores, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.
- **La estructura y el clima organizacional**, cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, es mayor el grado de complejidad (muchos niveles jerárquicos).
- **Oportunidad para el control**, una característica que puede producir equilibrio psicológico u originar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.
- **El salario** ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.

**ii. Los factores personales:**

- Baja tolerancia al fracaso
- Dificultad para expresar emociones
- El deseo de obtener siempre resultados
- Gran implicancia en el trabajo
  
- Idealismo
- Impaciencia y competitividad
- Necesidad de control
- Necesidad de indispensabilidad laboral
- Perfeccionismo
- Poco interés en las relaciones interpersonales
- Sensibilidad
- Un alto grado de auto exigencia

**E) Factores preventivos para el Síndrome Burnout:**

Desde un punto de vista psicosocial, el Síndrome Burnout, puede ser tratable según la fase inicial, es decir, cuando ya es más fácil de detectar o se encuentra establecido en la persona.

Para ello, es necesario que los compañeros, familia o el entorno en que se encuentre el trabajador, pueda observar ciertas conductas atípicas que ponen en riesgo o interfieren en la productividad y/o en su vida cotidiana. Dentro del método que abarca el aspecto preventivo, se incentiva siempre:

- ✚ Brindar información sobre el Síndrome Burnout, sus síntomas y consecuencias para detectarlos a tiempo.
- ✚ Vigilar las condiciones del ambiente laboral.
- ✚ Diseñar e implementar talles de habilidades sociales como gerenciales
- ✚ Implementar talleres a desarrollar conocimientos y estrategias para enfrentar a los mismos.

### **3.3.8 Consecuencias del Abandono Laboral**

Según Ampudia (2019), refiere que el renunciar o ser despedido, debido a problemas en el ambiente de trabajo siempre ha existido, sobre todo si estos son con los compañeros de trabajos o inclusive con el mismo jefe. La renuncia laboral, como lo explica Ampudia, es la primera opción para dejar una empresa. Por otra parte, los despidos laborales, suelen ser en su gran mayoría, una acción desleal sin una previa advertencia y por decisión única del empleador.

Para Zegarra, quien expone en términos legales como económicos no existe diferencia alguna cuando se habla de la renuncia o el despido laboral, puesto que tienen elementos similares. Zegarra, afirma que los beneficios legales, se direccionan en ambos casos, no viéndose afectados por los motivos o tipos de cese, debido a que reciben una compensación económica por ley.

Ante ello, se mencionan las dos razones que motivan las decisiones organizacionales en cuanto a las salidas laborales:

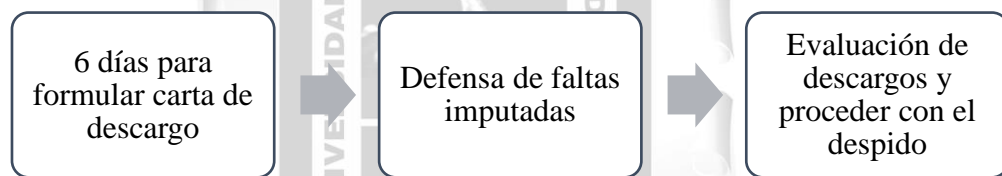
### A) El despido laboral:

Se denomina despido laboral cuando por varios motivos que considere el empleador y estén estipulados en la ley, deciden prescindir de los servicios del colaborador.

En los casos específicos, el trabajador obtiene mayores retribuciones económicas, por medio de un despido, donde destaca, según la normativa laboral que los empleadores pueden recibir una liquidación extra si ha laborado por más de cinco años. Así mismo, los despidos arbitrarios, el trabajador puede alegar este hecho como un acto que no pondera los términos debidamente correctos.

Proceso normal de despido<sup>2</sup>:

**Figura N° 7.** *Fases del proceso del despido*



Fuente: Elaboración propia

### B) La renuncia laboral:

Según estudios en legislación laboral, mencionan que todo trabajador tiene derecho a renunciar de forma inopinada, pero siempre informando con previo aviso no menor a 30 días calendario.

Se expone también, que el empleador no pueda tomar represalia alguna por la decisión elegida por el colaborador, el mismo que puede solicitar que se le exonere de este periodo, mediante una carta u oficio. Si al transcurrir tres días no obtiene

<sup>2</sup> Como indica Zegarra, este es el recorrido que atraviesan los trabajadores en los casos de procesos normal de despidos.

respuesta, se entiende que ha sido aceptada la solicitud. Es de conocimiento que todo trabajador al renunciar a su puesto o cargo recibe el pago de CTS y otros beneficios.

De por sí la renuncia laboral, si se presenta en buenos términos, se pueda conciliar, como por ejemplo si el empleado desea postular a otro trabajo siendo recomendado por el último jefe laboral. Sin embargo, deben tomarse siempre precauciones cuando la renuncia se produce de manera abrupta, el jefe puede denunciar al trabajador por abandono teniendo un impacto negativo para la organización.

### **3.3.9 Variables del Abandono Laboral**

Chiavenato (2000), indico que se observan ciertas variables en el abandono laboral que mayormente se presentan en las empresas, y que pocas logran identificarlas, entre ellas están:

- Enfermedad no comprobada
- Razones de carácter familiar
- Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor
- Faltas voluntarias por motivos personales
- Dificultades financieras
- Problemas de transporte
- Baja motivación
- Falta de adaptación
- Escasa supervisión
- Accidentes de trabajo
- Políticas institucionales inadecuadas

Aparte, Chiavenato, expuso otras variables que también forma parte del abandono laboral como: el conocerse la muerte de un empleador, retiro por jubilación, desvinculación empresarial, abandono o licencias. Como lo aprecia Chiavenato, el absentismo puede causarlo la propia organización por la falta de motivación como el poco control laboral, provocando una insatisfacción y un impacto psicológico deficiente para los trabajadores que aún se quedan en sus organizaciones.

### **3.3.10 Costo del Abandono Laboral**

Keith (2007), señala que todas las empresas en la actualidad tienen como objetivo principal; el poder incrementar su nivel de rentabilidad, el cual está enfocado en diversas estrategias que puedan posibilitar estudios o políticas sobre el absentismo o abandono laboral. Sin embargo, Keith, menciona que realizar investigaciones sobre la ausencia en el trabajo, se puede sostener a través de una postura que indique una fundamentación como los certificados médicos, pero no logra atravesar el abandono repentino exclusivamente por una causa médica.

Para Herrscher (2013), precisa que existen cuatro modelos con diferentes enfoques los cuales permiten estudiar al abandono laboral, abordando paradigmas resaltantes en los planos de salud, económico, psicosociales y del retiro organizacional. Lo planteado por Herrscher, sugiere que el costo del abandono laboral resulta en montos pagados de los días ya utilizados, pero que en los estudios que desarrollo no se presentan cálculos del costo por ausencia laboral en las diversas industrias que componen una economía.

Por último, Navarro (2012), afirma que la importancia de aplicar y obtener información en cuanto a presupuestar el abandono laboral se establece un punto de equilibrio, debido a que las empresas emplean herramientas para cuantificar el volumen y lograr ventas como producción para que alcancen un nivel de rentabilidad y de ahí es donde se permite obtener beneficios que son financiados para estos estudios y logran dar resultados como lecciones aprendidas en las organizaciones.

### **3.3.11 La Rotación de Personal como Estrategia**

Como refieren varios autores, para primero entender la estrategia de esta dimensión, es fundamental conocer su concepto. En sí la rotación de personal, es un número de trabajadores que salen y vuelven a entrar con el total de una empresa, sector o nivel jerárquico. Esta definición, da a comprender que la rotación de personal es el número de trabajadores que no son sustituidos, sino que se pueda realizar una conciliación en cuanto a su contrato con la organización.

Como establece Pigors y Meyers, quienes enfatizaron que la rotación afecta a las empresas en base a sus costos, tiempo, producción y capacitación; fue por ello que los autores plantearon elementos para contrarrestar a las otras variables en mención,.Entre estos elementos diseñados por Pigors y Meyers, se encuentran:

- Los costos de departamento por empleo, tiempo y facilidades para entrevistar y realizar los registros necesarios.
- Los costos de entrenamiento, tiempo del supervisor u otro empleado que explique el trabajo a un nuevo empleado.



- El pago al entrenado, es decir, al superior que produce especialmente que desarrolla actividades extras.
- Inutilización de materiales durante el principio del periodo del aprendizaje.
- Costos por concepto de accidentes
- Costo del tiempo extra de trabajo

Con estas soluciones, Pigors y Meyers, centran esfuerzos para que el abandono laboral por empleados no sea un problema para las empresas, sino por el contrario, se enfoque en una solución factible y pueda garantizarse el vacío que trae este efecto en varias empresas.



### 3.4 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS

#### Programa de Intervención

##### 3.4.1 Denominación del Programa

El presente programa de intervención tiene por nombre:

#### ***“SATISFACCIÓN Y BIENESTAR LABORAL COMO MECANISMOS DE APOYO ANTE EL ABANDONO LABORAL”***

##### 3.4.2 Justificación del Programa

El abandono laboral, es un problema que suscita en la mayoría de organizaciones en la actualidad. Este problema tiene varios factores causales, pero son aquellos que son provocados por la misma empresa y la conducta del empleador que hacen resaltar la falta de compromiso de su parte suplir necesidades y la otra realizar actividades.

La ausencia y el abandono laboral, han sido referidos como principales impactos negativos para toda empresa, debido a que sus consecuencias se les atribuye la poca productividad y falta de personal. Siendo así los pocos esfuerzos que hacen las organizaciones por no retener personal, caen consigo en el papel de ser empresa con poco sentido empresarial y sobre todo poco interés por su personal de trabajo.

Las variables que determinan al abandono laboral se basan en despidos, renuncias y faltas voluntarias justificadas, sin embargo, persiste un gran número de colaboradores que tomar la decisión de retirarse de su centro de laboral obligado por la falta de

motivación compartida, no teniendo más salida que renunciar por el mal trato hacia su persona.

Según March y Simon (1958), en su modelo sobre la percepción y la satisfacción plantean e identifican los procesos psicológicos, los cuales se encuentran asociados con el abandono organizacional y que ha servido como soporte para algunas empresas que desean tomar en cuenta sugerencias para que las mismas no padezcan de este tipo de secuela. En este modelo surge la noción que cuando la percepción del abandono es deseada, la satisfacción se ve afectada y experimenta una baja relación con su trabajo.

Las estrategias por tratar de prevenir el abandono a veces han sido escasas o no han tenido los resultados esperados, por ello el diseño de medición de variables, las capacitaciones, los enfoques organizacionales y las recompensas laborales; se han convertido en auxilios de las empresas, ya que éstas son consideradas elementos básicos para retener al personal y lograr un equilibrio que ayude a las partes interesadas.

El presente programa de intervención tiene como finalidad realizar acciones en pro de la retención de personal, para disminuir el abandono laboral. Por ello, se basó de una fuente primaria en la cual se recolectó la información de la institución en este caso de la empresa Control Parking SAC, que debido a la situación actual de la pandemia ha tenido un abandono de personal creciente de manera voluntaria e involuntaria debido a los despidos y renunciaciones de algunos de sus colaboradores y empleados operarios.

En ese sentido, con las medidas de bioseguridad llevadas a cabo, se estableció el trabajo presencial y remoto para así poder llevar a cabo una acción que no perjudique a los

trabajadores y sobre todo que la empresa no pare sus actividades laborales y cotidianas, no presentando así pérdidas en recurso económico como humano.

En consideración a lo expuesto, la siguiente propuesta diseñada por la Trabajadora Social, de la empresa en mención del área de Bienestar Social, trata de elaborar actividades para mejorar la satisfacción y bienestar laboral de sus trabajadores con el objetivo de disminuir los casos de abandono laboral.

### **3.4.3 Objetivos del Programa**

#### **Objetivo general:**

- ✓ Desarrollar y ejecutar un programa de intervención para el personal operario de la empresa Control Parking SAC, a fin de disminuir los casos de abandono laboral a través de actividades de satisfacción y bienestar laboral.

#### **Objetivos específicos:**

- ✓ Brindar charlas motivacionales al personal operativo de la empresa Control Parking SAC, promoviendo un sentido de pertinencia organizacional.
- ✓ Establecer medidas de bienestar físico y mental al personal operario de la empresa Control Parking SAC, mejorando así su calidad de vida.
- ✓ Realizar talleres donde el personal operario de la empresa Control Parking SAC, puedan dar sus opiniones y hacer una propuesta solutiva para mejorar las condiciones laborales.

### 3.4.4 Meta del Programa

Con este programa de intervención, se pretende que el 100% del personal operativo de la empresa Control Parking SAC, pueda participar de manera voluntaria.

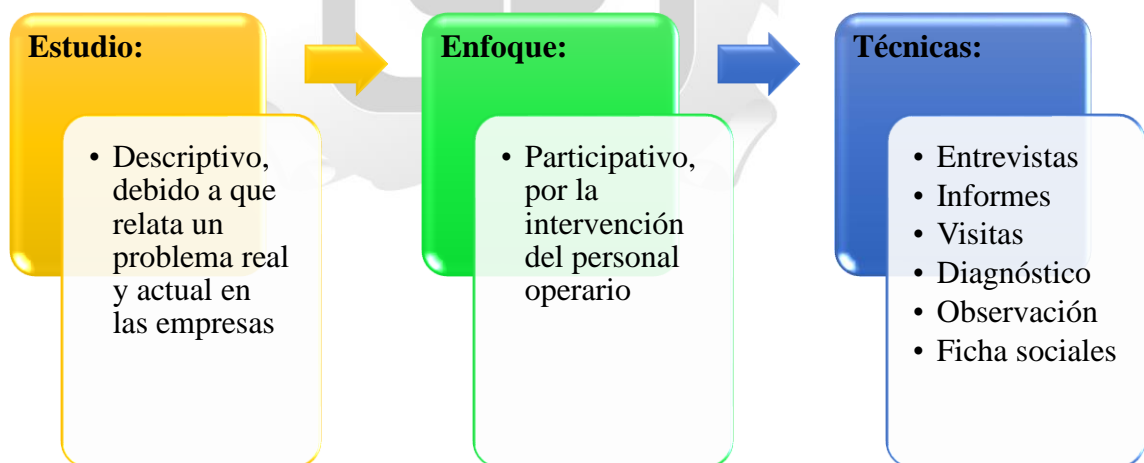
### 3.4.5 Sector Direccionado

El presente programa de intervención denominado: satisfacción y bienestar laboral como mecanismos de apoyo ante el abandono laboral, va direccionado solamente al personal operativo de la empresa Control Parking SAC.

### 3.4.6 Metodología de la Aplicación

La metodología aplicada para este programa de intervención tuvo las siguientes características:

**Figura N° 8.** Descripción de la metodología



Fuente. Elaboración propia.

Y en cuanto al método de Trabajo Social utilizado, se basó en el método básico o integrado, el cual tiene cinco fases para poder desarrollar un programa o plan de intervención que permita conocer el problema, recolectar información para luego planificar y ejecutar acciones y lograr resolver el problema:

**Figura N° 9.** *Fases del Método Básico o Integrado de Trabajo Social*



Fuente. Elaboración propia.

### 3.4.7 Modelo de Intervención en Trabajo Social

Centrado en la tarea, diseñado por W. Reid, I. Epstein y A. Shyne, este paradigma requiere que el o los participantes puedan tomar el interés por las acciones que desempeña el Trabajador Social, para la búsqueda de soluciones prácticas.

**Figura N° 10.** Características del modelo Centrado en la Tarea



Fuente. Elaboración propia.

Este modelo cree que el desarrollo de las capacidades y potencialidades de las personas pueden ser una herramienta para que puedan resolver sus propias dificultades sin tener una intervención a profundidad. Este enfoque, quiere tratar que el trabajo en conjunto (participante y trabajador social) obtenga una figura colaborativa y donde más usuarios o participantes puedan tomar el control de sus pensamientos, acciones y afrontaciones; con la finalidad que solucionen sus problemas de la mejor manera posible

La relación del Trabajador Social y el participante en este modelo, se define como una medida de asesoramiento y orientador, ya que promueve el desarrollo de estrategias como las habilidades las cuales pueden dar un soporte valioso en la persona que se encuentra envuelta en diversas situaciones, el Trabajador Social, propone como meta la autorrealización de la persona.

### 3.4.8 Recursos del Programa

#### Recursos Económicos:

- El presupuesto será asumido por la empresa Control Parking SAC

#### Recursos Humanos:

- Gerencia de Gestión del Talento Humano
- Psicólogo
- Trabajadora Social
- Nutricionista
- Educador Físico
- Especialista en Yoga

#### Recursos Institucionales:

- Empresa Control Parking
- Convenios Corporativos

#### Recursos Logísticos:

- Movilidad de recojo (de ser el caso para los ponentes)



### Recursos Materiales:

- Sillas
- Mesas
- Vasos descartables
- Bocaditos
- Bebidas
- Folder de manila con hojas bond
- Trípticos
- Laptop
- Ecrán
- Proyector



### 3.4.9 Sesiones del Programa

Entre el desarrollo de las sesiones por objetivos específicos del programa de intervención tenemos a los siguientes:

#### SESIÓN 1

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1:** Brindar charlas motivacionales al personal operativo de la empresa Control Parking SAC, promoviendo un sentido de pertinencia organizacional.

<b>Objetivo Específico 1</b>	: Brindar charlas motivacionales al personal operativo de la empresa Control Parking SAC, promoviendo un sentido de pertinencia organizacional.
<b>Sesión 1</b>	: “ <i>Recuperando la confianza</i> ”
<b>Duración</b>	: 2 veces por semana
<b>Actividad</b>	: Contribuir a la satisfacción del personal operativo
<b>Tarea</b>	: Coordinar con Gerencia de Gestión de Talento Humano, coordinar con área de Bienestar Social
<b>Finalidad</b>	: Proponer charlas que motivan al personal operativo con relación a la visión organizacional
<b>Meta</b>	: Lograr el 100% de asistencia participativa
<b>Beneficiarios</b>	: El personal operativo
<b>Técnicas</b>	: Exposición, retroalimentación, mesa de dialogo, lecciones aprendidas
<b>Responsables</b>	: Psicólogo y Trabajadora Social

## SESIÓN 2

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1:** Brindar charlas motivacionales al personal operativo de la empresa Control Parking SAC, promoviendo un sentido de pertinencia organizacional.

<b>Objetivo Específico 1</b>	: Brindar charlas motivacionales al personal operativo de la empresa Control Parking SAC, promoviendo un sentido de pertinencia organizacional.
<b>Sesión 2</b>	: <i>“Mejores que antes”</i>
<b>Duración</b>	: 2 veces por semana
<b>Actividad</b>	: Recaltar la importancia del trabajo en equipo y las soluciones
<b>Tarea</b>	: Coordinar con Gerencia de Gestión de Talento Humano, coordinar con área de Bienestar Social
<b>Finalidad</b>	: Establecer charlas que propicien el valor del trabajo en equipo y las formas de solucionar los problemas organizacionales
<b>Meta</b>	: Lograr el 100% de asistencia participativa
<b>Beneficiarios</b>	: El personal operario
<b>Técnicas</b>	: Exposición, 1964 mesa de dialogo, técnicas grupales, retroalimentación
<b>Responsables</b>	: Psicólogo y Trabajadora Social

### SESIÓN 3

**OBJETIVO ESPECÍFICO 2:** Establecer medidas de bienestar físico y mental al personal operativo de la empresa Control Parking SAC, mejorando así su calidad de vida.

<b>Objetivo Específico 2</b>	: Establecer medidas de bienestar físico y mental al personal operativo de la empresa Control Parking SAC, mejorando así su calidad de vida.
<b>Sesión 3</b>	: <i>“Pongámonos en marcha”</i>
<b>Duración</b>	: 2 veces por semana
<b>Actividad</b>	: Contribuir a la buena salud física
<b>Tarea</b>	: Coordinar con Gerencia de Gestión de Talento Humano, coordinar con área de Bienestar Social
<b>Finalidad</b>	: Desarrollar un espacio de pauta activa como parte de la calidad de vida en el personal operativo en la actividad física
<b>Meta</b>	: Lograr el 100% de asistencia participativa
<b>Beneficiarios</b>	: El personal operativo
<b>Técnicas</b>	: Exposición de ejercicios, establecimiento de técnicas, seguimiento
<b>Responsables</b>	: Educador Físico y Trabajadora Social

## SESIÓN 4

**OBJETIVO ESPECÍFICO 2:** Establecer medidas de bienestar físico y mental al personal operario de la empresa Control Parking SAC, mejorando así su calidad de vida.

<b>Objetivo Específico 2</b>	: Establecer medidas de bienestar físico y mental al personal operario de la empresa Control Parking SAC, mejorando así su calidad de vida.
<b>Sesión 4</b>	: <i>“Atrayendo lo bueno, disminuyendo lo malo”</i>
<b>Duración</b>	: 2 veces por semana
<b>Actividad</b>	: Optimizar la adecuada salud mental en el personal operario
<b>Tarea</b>	: Coordinar con Gerencia de Gestión de Talento Humano, coordinar con área de Bienestar Social
<b>Finalidad</b>	: Realizar ejercicios y técnicas de relajación mental para que el personal operario pueda optimizar esta área importante a fin de que obtengan una salud emocional idónea y mantener un buen equilibrio
<b>Meta</b>	: Lograr el 100% de asistencia participativa
<b>Beneficiarios</b>	: El personal operario
<b>Técnicas</b>	: Exposición de ejercicios, establecimiento de técnicas, seguimiento
<b>Responsables</b>	: Especialista en Yoga y Trabajadora Social

## SESIÓN 5

**OBJETIVO ESPECÍFICO 3:** Realizar talleres donde el personal operario de la empresa Control Parking SAC, puedan dar sus opiniones y hacer una propuesta solutiva para mejorar las condiciones laborales.

<b>Objetivo Específico 3</b>	: Realizar talleres donde el personal operario de la empresa Control Parking SAC, puedan dar sus opiniones y hacer una propuesta solutiva para mejorar las condiciones laborales.
<b>Sesión 5</b>	: <i>“Tu opinión importa”</i>
<b>Duración</b>	: 2 veces por semana
<b>Actividad</b>	: Hacer sentir al trabajador que tiene derecho de expresar sus sentimientos en cuanto a su trabajo
<b>Tarea</b>	: Coordinar con Gerencia de Gestión de Talento Humano, coordinar con área de Bienestar Social
<b>Finalidad</b>	: Desarrollar talleres de comunicación efectiva para la solución de conflictos internos con el personal operario en cuanto a la ausencia laboral
<b>Meta</b>	: Lograr el 100% de asistencia participativa
<b>Beneficiarios</b>	: El personal operario
<b>Técnicas</b>	: Exposición, mesa de debate, retroalimentación, lluvia de ideas, sugerencias, lecciones aprendidas
<b>Responsables</b>	: Gerencia de Gestión de Talento Humano, Psicólogo y Trabajadora Social

## SESIÓN 6

**OBJETIVO ESPECÍFICO 3:** Realizar talleres donde el personal operario de la empresa Control Parking SAC, puedan dar sus opiniones y hacer una propuesta solutiva para mejorar las condiciones laborales.

<b>Objetivo Específico 3</b>	: Realizar talleres donde el personal operario de la empresa Control Parking SAC, puedan dar sus opiniones y hacer una propuesta solutiva para mejorar las condiciones laborales.
<b>Sesión 6</b>	: “Puntos claves”
<b>Duración</b>	: 2 veces por semana
<b>Actividad</b>	: Ayudar al manejo de conductas ante dificultades al personal operario
<b>Tarea</b>	: Coordinar con Gerencia de Gestión de Talento Humano, coordinar con área de Bienestar Social
<b>Finalidad</b>	: Identificar las dificultades que tiene el personal operario por ausentarse y no realizar sus labores buscando una solución para ambas partes interesadas
<b>Meta</b>	: Lograr el 100% de asistencia participativa
<b>Beneficiarios</b>	: El personal operario
<b>Técnicas</b>	: Exposición, mesa de debate, lluvia de ideas, retroalimentación, sugerencias, lecciones aprendidas
<b>Responsables</b>	: Gerencia de Gestión de Talento Humano y Trabajadora Social

### 3.4.10 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	Semana				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	1	2	3	4
<i>Recuperando la confianza</i>				X																				
<i>Mejores que antes</i>								X																
<i>Pongámonos en marcha</i>											X													
<i>Atrayendo lo bueno, disminuyendo lo malo</i>															X									
<i>Tu Opinión Importa</i>																								
<i>Puntos clave</i>																							X	



## CAPÍTULO IV

### PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

**Primero:** Se expuso a la empresa, su historia, servicios y contexto; para conocer más de su productos y clientes objetivos, tiene como base la información institucional, la cual se pudo hacer visual a través de los aspectos generales de la empresa Control Parking SAC. Describir la labor de una empresa, es estar identificado con la misma y compartir sus políticas como la visión, así el sentido de pertinencia hace que no se presente el abandono o la ausencia laboral.

**Segundo:** La labor y actividades que cumple la Trabajadora Social, en una empresa es importante, puesto que permite sistematizar experiencias desde el área de Bienestar Social, solo así se podrá detallar más la praxis del Trabajo Social Empresarial, para adecuar ciertos términos en cuanto a nuevas concepciones, enfoques y modos de intervención.

**Tercero:** El soporte o marco teórico apoya a sustentar el trabajo, puesto que la información recolectada sobre abandono laboral, y con otras dimensiones como el clima organizacional, la insatisfacción, contribuyeron a desarrollar un conjunto de elementos claves para definir al abandono laboral, las palabras claves y contar con modelos para articular más información sobre el tema.

## 4.1 CONCLUSIONES

- El abandono laboral, es una acción que se presenta por parte de las organizaciones y trabajadores, las renunciaciones, despidos, la insatisfacción laboral y el bajo sueldo, según el contenido teórico expuesto; son las mayores referencias en cuanto a esta problemática.
- La intervención del Trabajo Social, en cuanto al abandono laboral, produce que el ejercicio profesional sea más activo, debido a las funciones competentes que adquiere sobre todo en la resolución de conflictos y de problemas, contando con una metodología propia e innovadora, la praxis del trabajo social en empresas, garantiza las medidas solutivas ante las dificultades que se presenten.
- El marco teórico, contribuyó en gran parte a entender más sobre el abandono laboral desde sus conceptos, tipologías, enfoques, modelos, factores, variables entre otros puntos que fueron un soporte valioso en este trabajo de suficiencia profesional encaminado desde un enfoque social.
- El programa de intervención, a través de sus actividades, tendrá como finalidad, disminuir los casos de abandono laboral en el personal operario de la empresa Control Parking SAC, para ello se diseñará una evaluación de los resultados con el propósito de seguir innovando actividades en favor de los mismos.

## 4.2 RECOMENDACIONES

- Las empresas deben proponer medidas de satisfacción y bienestar laboral a sus trabajadores, para que sientan el compromiso organizacional y haciéndoles partícipes de sus actividades internas de integración y comunicación efectiva para solucionar conflictos.
- El Trabajo Social en empresa debe convertirse en un sector de más actuación profesional, compartiendo modos de intervención con los demás colegas, para mejorar la praxis y no solo se abarca a actividades y a programas, sino que estas sigan innovándose y mejorar los procesos de atención acorde al marco metodológico y teórico.
- Es de sugerencias que existan más y nuevos estudios sobre el abandono laboral desde una perspectiva del Trabajo Social, y contar con más información literaria que propongan nuevos paradigmas y teorías para conocer e identificar las nuevas causas del abandono laboral en la actualidad.
- Se recomienda realizar un plan de monitoreo y evaluación para conocer el impacto positivo y negativo que tuvo el programa de intervención en el personal operario de la empresa Control Parking SAC, y contar con lecciones aprendidas para la ejecución de nuevas propuestas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aquipian, A. (2007). El Síndrome de Burnout en las empresas. Recuperado de: <https://www.ucm.es › www › sindrome burnout>

Arregui, A; Montalvo, D. (2018). El ausentismo laboral. Caso: “Área Call Center institución financiera privada del Ecuador”. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec › bitstream › T268...>

Barreto, C; Benavides, J; Garavito, A; Gordillo, N. (2003). Metodologías y métodos de Trabajo Social en 68 libros ubicados en bibliotecas de unidades académicas de trabajo social en Bogotá. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr › binarios › pela>

Cuevas, Y; García, T; Villa, M. (2011). Caracterización del ausentismo laboral en un Centro Médico de I Nivel. Recuperado de: <https://repositorio.urosario.edu.co › bitstream>

Culqui, D; Grivalja, C; Reategui, S; Cajo, Jesús, Suarez, L. (2005). Factores pronósticos del abandono del tratamiento antituberculoso. en una región endémica del Perú. Recuperado de: <https://iris.paho.org › bitstream › handle>

González, M (2006). La rotación de personal como un elemento laboral. Recuperado de:  
<http://eprints.uanl.mx> > ...

Morquera, N. (2017). Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co> > [bitstream](#)

Peruweek. (2019). Consecuencias del despido, renuncia y abandono del trabajo. Recuperado de: <https://www.peruweek.pe> > [consecuencias-del-despido-r...](#)

Repositorio de la Universidad de Sonora. Marco teórico del ausentismo laboral: Conceptos de ausentismo. Recuperado de: <http://tesis.uson.mx> > [tesis](#) > [docs](#) > [Capitulo2](#)

Repositorio Institucional de la Universidad de Granada. Modelos teóricos sobre absentismo laboral. Recuperado de: <http://digibug.ugr.es> > [1964](#) > [06](#) > [Capitulo 2](#)

Requena, M. (2017). El trabajo social y la empresa privada. Recuperado de:  
<https://www.universidadviu.com> > ... > [Nuestros Expertos](#)

Tatamuez, R; Domínguez, A; Matabanchoy, S. (2018). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co> > [pdf](#) > [reus](#) > [2389-706...](#)

Velando, M. (2004). El proceso de abandono voluntario: revisión de las principales aportaciones realizadas en la literatura. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es>

Velásquez, R. (2019). Ausentismo laboral, características y factores asociados en enfermeros que laboran en una institución de salud de Lima. 2017. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe> > [Velasquez\\_pr](#)

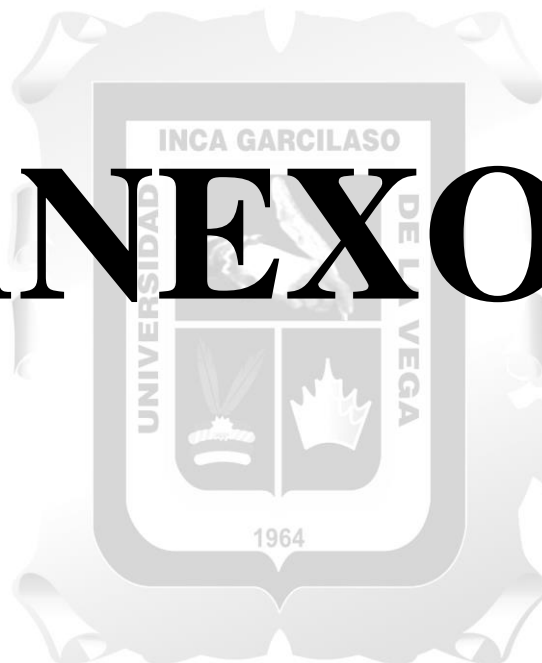
Viscarret, J. (2007). 8 modelos de intervención del Trabajo Social. Recuperado de: <https://juanherrera.files.wordpress.com> > 2009/09



<https://www.ilo.org>

<https://www.who.int>

# ANEXOS



## CAPACITACIONES Y CHARLAS







## ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN





## RECONOCIMIENTO POR DESEMPEÑO



## DIA DE LA MADRE



## DIA DEL PADRE



## COMUNICACIÓN INTERNA



**RIMAC**  
Seguros

### CAMPAÑA OFTALMOLOGICA

Queridos colaboradores queremos invitarlos a la campaña oftalmológica que se llevará a cabo:



**Día** : Miércoles 17.04  
**Hora** : 10:30 am  
**Lugar** : Real Plaza Salaverry  
Sótano 1, Pasillo 10



**LOS INVITAMOS A PARTICIPAR DE NUESTRA CHARLA MOTIVACIONAL**

**DIA: MIERCOLES 09 DE OCTUBRE**  
**HORA: 10 DE LA MAÑANA**  
**LUGAR: AV. PRIMAVERA 607.**

**¡LOS ESPERAMOS!**



## Recomendaciones al llegar a casa

1. Desinfecta tus zapatos y si es posible déjalos en la entrada de la casa.
2. Desinfecta tus llaves, celular y demás implementos personales que ingreses a casa con alcohol a una concentración mayor al 70%.
3. Evita ingresar papeles o cosas innecesarias a tu domicilio, de ser así, debes desinfectarlos.
4. Lávate las manos con agua y jabón antes de retirarte la mascarilla.
5. Retírate la ropa con la que ingresas de la calle y de ser posible guárdalas en una bolsa cerrada o lávalas inmediatamente.
6. Después de realizar estos procedimientos de desinfección puedes acercarte a tu familia o sentarte en la cama muebles.

## ¿Cuáles son los métodos de prevención contra el covid -19?

### Uso de mascarillas >>>

Las mascarillas son elementos importantes para la protección ante el covid-19. Control parking proveerá a todos los

### >>>

colaboradores de la empresa este elemento el cual es de uso obligatorio durante la operación.

Para colocarse las mascarillas es necesario tener las manos limpias para evitar contaminarla.

La parte interna de la mascarilla no debe manipularse y al dejar de usarlas deben guardarlas en una bolsa

Las mascarillas deben cubrir la nariz y la boca. No debe dejarse descubierta la nariz mientras se use y tampoco debe estar manipulándose.

### Uso de lentes o caretas >>>

Las vías de contagio del coronavirus es a través de las mucosas es por eso que las mucosas de los ojos también deben estar cubiertas. Los lentes de seguridad o caretas deben usarse siempre que se tenga contacto con personas ajenas a la familia.

Estos deben lavarse con agua y jabón o con alcohol después de su uso.

### Distanciamiento social >>>

Es importante mantener distancia con las personas que no son nuestra familia para evitar el contagio. Se recomienda

evitar lugares con muchas personas o sin ventilación y si esto fuera necesario debe usarse los métodos de protección recomendados anteriormente.

### Lavado de manos >>>

Lo más importante para prevenir el covid 19 es el lavado de manos. Este método va a evitar la propagación no solo de virus como el coronavirus sino

también de bacterias que causan enfermedades respiratorias y gastrointestinales

importantes y frecuentes en nuestro país. El lavado de manos debe realizarse al menos 20 segundos con agua y jabón.

Usa tu mascarilla y lentes adecuadamente cuando estes en transporte público, vayas a lugares concurridos o tengas que realizar compras.

**Recuerda seguir las recomendaciones de seguridad y salud para cuidar tu salud, la de tus compañeros y tu familia.**

Control parking realizará capacitaciones periódicas por diversos medios para que puedas estar informado y resuelvas tus dudas, recuerda que si tuvieras alguna consulta puedes hacerla a través de tu supervisor.



FECHA _____ VISITA NO. _____	
NOMBRE DE LA PERSONA _____ DIRECCIÓN DOMICILIO _____ TELÉFONO _____ MOTIVO DE LA VISITA _____ RESPONSABLE DE LA VISITA: _____	
<b>SALUD:</b> Servicios médicos con los que cuenta la familia:	
<b>Frecuencia con la que asiste el usuario al médico:</b>	
<b>DINAMICA FAMILIAR:</b> Organización y funcionamiento:	
<b>Comunicación:</b>	
<b>Observaciones generales sobre la visita</b>	

---

Trabajadora Social

---

Colaborador

---

Supervisor o Jefe

### I. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

\_\_\_\_\_

DNI/Pasaporte/Carnet de Extranjería: \_\_\_\_\_

Sexo:

\_\_\_\_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Fecha Nac.: \_\_\_\_\_

Edad:

\_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_ Telf.: \_\_\_\_\_

Correo electrónico:

\_\_\_\_\_

### II. DATOS FAMILIARES

Núcleo Familiar

N. °	Apellidos y Nombre	Parentesco	Fecha de Nacimiento	Grado de Instrucción	Profesión
1					
2					

### III. DATOS DE EDUCACIÓN

Centro de Estudios	Grado de Instrucción	Año cursado

### IV. DATOS DE COMUNIDAD Y VIVIENDA

- Ubicación:  Residencial/Urbanización     AA.HH     Otros: \_\_\_\_\_
- Tenencia:  Propia     Alquilada     Familiar
- Material:  Noble     Madera     Adobe     Esteras
- Servicios:  Luz     Internet     Agua     Desagüe     Cable
- Problemas sociales que ocurren en su comunidad:
- Drogadicción     Pandillas     Robos     Alcoholismo

### V. DATOS ECONOMICOS

Ingreso promedio mensual:

Trabajador  Cónyuge  Otros

Egresos promedio mensuales:

S E R V I C I O	Agua	<input type="text"/>
	Luz	<input type="text"/>
	Teléfono	<input type="text"/>
	Cable	<input type="text"/>
	Internet	<input type="text"/>
	Otros	<input type="text"/>

S		
Total:		

F S O C I O A R	Alimentación	
	Medicamento	
	Vestimenta	
	Educación	
	Movilidad	
	Otros	
Total:		

