



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Intervención del trabajador social ante las relaciones interpersonales
desfavorables de los colaboradores de la empresa Limtek.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTORA

Gan Benavente Milagro de Jesús

ASESORA

Mg. Ruiz Vargas Gladys

Lima, mayo 2021

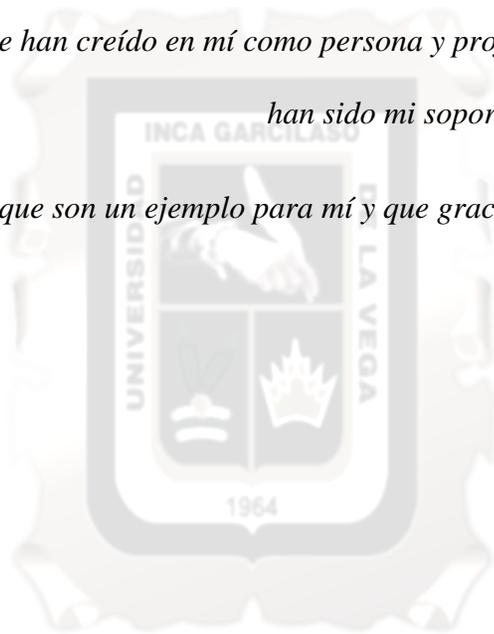
DEDICATORIA

A mi familia en general, pero en especial a mis padres Emperatriz Benavente y Jaime Gan, quienes siempre han creído en mí como persona y profesional. Dedicado a ellos quienes

han sido mi soporte durante todo este largo camino.

Decirles que son un ejemplo para mí y que gracias a ustedes aprendí el verdadero

significado de la resiliencia.



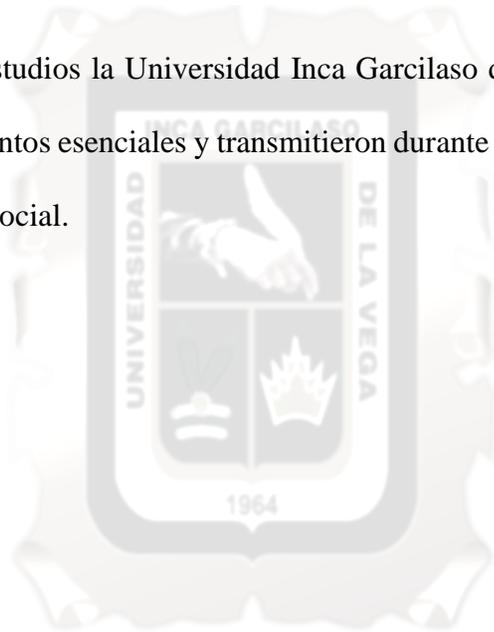
Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

AGRADECIMIENTO

A mi familia en general que siempre se ha preocupado de mi bienestar personal y poder alcanzar los objetivos que tengo.

Agradezco a cada uno los colegas que he podido conocer a lo largo de mi camino profesional, de cada uno me llevo las mejores enseñanzas las cuales han permitido forjar en mí la profesional que soy hoy en día.

A mi casa de estudios la Universidad Inca Garcilaso de la Vega y sus docentes que me brindaron los conocimientos esenciales y transmitieron durante años la esencia de esta maravillosa carrera que es Trabajo Social.



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

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 Resolución N° 144 – 2021 DFPTS, expongo ante ustedes mi investigación titulada “INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR ANTE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DESFAVORABLES DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LIMTEK” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atte.

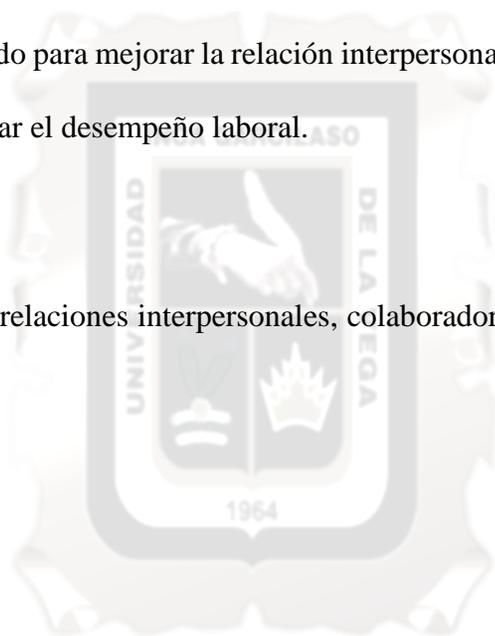
Milagro de Jesús Gan Benavente

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, trata de reflejar las acciones del trabajador social ante las relaciones desfavorables que mantiene los colaboradores de la empresa Limtek; además de ello señalaremos cuáles son los factores que producen que las relaciones interpersonales no sean las adecuadas para una buena convivencia entre los colaboradores.

Durante el desarrollo de la investigación también explicaremos la propuesta como Trabajo Social estamos planteando para mejorar la relación interpersonal de nuestros colaboradores, con el fin de satisfacer y mejorar el desempeño laboral.

Palabras claves: relaciones interpersonales, colaboradores, factores, intervención, Trabajo Social.



ABSTRACT

This research work tries to reflect the actions of the social worker in the social worker in the face of the unfavorable relationships maintained by the employees of the Limtek company; in addition to that we will point out which are the factors that cause interpersonal relationships not to be adequate for a good coexistence among collaborators.

During the development of the research we will also explain the proposal as social worker we are proposing to improve the interpersonal relationship of our collaborators, in order to satisfy and improve work performance.

Keywords: interpersonal relationship, collaborators, factors, intervention, social worker.



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos, Nuevas Ideas

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
PRESENTACIÓN.....	4
RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	8
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	15
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA:.....	15
1.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	16
1.2.1 Limpieza Integral de Instalaciones:	16
1.2.2 Mantenimiento de las instalaciones:	17
1.2.3 Desinfección y saneamiento ambiental:	18
1.2.4 Limpieza de altura:	19
1.2.5 Lavado de alfombras, tapizones y muebles:	19
1.2.6 Limpieza mecanizada:	20
1.2.7 Conserjes:.....	21
1.2.8 Conserjes y auxiliares de atención:.....	21

1.2.9 Dotación de útiles de aseo:	22
1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO.....	22
1.4 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO	24
1.4.1 Organigrama Institucional:	25
1.5 MISIÓN Y VISIÓN.....	26
1.5.1 Misión:	26
1.5.2 Visión:.....	26
CAPÍTULO II : DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA...	27
2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA:	27
2.2 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS:	29
2.2.1 Propósito del puesto:.....	29
2.2.2 Funciones Asignadas:	29
2.2.3 Cronograma anual de actividades 2021:.....	30
2.2.4 Desarrollo de beneficios corporativos:	31
CAPÍTULO III : FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO.....	36
3.1 Marco Teórico:	36
3.1.1 Antecedentes Internacionales:	36
3.1.2 Antecedentes Nacionales:	37
3.2 Bases teóricas:	39
3.2.1 Teoría de las Relaciones Humanas:	39

3.2.2 Jerarquía de las necesidades humanas o pirámide de Maslow	40
3.2.3 Dimensión interpersonal	42
3.2.4 Teoría del comportamiento organizacional	43
3.2.5 Las relaciones interpersonales en las organizaciones	45
3.2.6 Las habilidades sociales	46
3.3 Definiciones conceptuales	47
3.3.1 Relaciones interpersonales.....	47
3.3.2 Colaborador	47
3.3.3 Intervención	48
3.3.4 Trabajador Social.....	48
3.3 Teoría y la practica en el desempeño laboral.....	49
3.4 Acciones, metodologías y procedimientos	50
3.4.1 Denominación del programa.....	51
3.4.2 objetivo del programa	51
3.5.3 Justificación del problema	51
3.5.4 Sector al que se dirige.....	53
3.5.5 Estrategias de la propuesta.....	53
3.5.6 Metodología de la intervención	54
3.5.7 Instrumentos y materiales a utilizar	56
3.5.8 Cronograma	58

CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES	60
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS	65



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

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1: Representación del servicio de mantenimiento de instalaciones.....	18
Figura 2: Representación del servicio de desinfección y saneamiento ambiental.	19
Figura 3: Representación del servicio de limpieza de altura	19
Figura 4: Representación del servicio de lavado de alfombras, tapizones y muebles	20
Figura 5: Representación del servicio de limpieza mecanizada.	20
Figura 6: Representación del servicio de conserjes	21
Figura 7: Representación del servicio de conserje y auxiliares de atención.....	22
Figura 8: Representación del servicio de Dotación de útiles de aseo.	22
Figura 9: Presentación de los servicios brindados por la empresa Limtek.	24
Figura 10: Organigrama institucional año (2020).....	25
Figura 11: Fotografía referencial de los colaboradores de la empresa Limtek.....	26
Figura 12: Clasificación de los beneficios por áreas.	32
Figura 13: Imagen referencial del beneficio corporativo de salud.....	32
Figura 14: Imagen referencial del beneficio corporativo económico.	33
Figura 15: Imagen referencial del beneficio de entretenimiento.	34
Figura 16: Imagen referencial del beneficio informativo	34
Figura 17: Imagen referencial del beneficio de transporte.	35
Figura 18: Representación en forma de pirámide de la jerarquía de necesidades propuestas por Maslow.....	41



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

INTRODUCCIÓN

El ser humano por naturaleza es un ser social, que tiene la necesidad de comunicar y transmitir emociones, es decir no puede vivir aislado.

Las relaciones interpersonales son definidas como la asociación de dos o más personas en los diferentes contextos como la familia, la escuela, grupos de amigos, comunidades religiosas, etc.

Kurt Lewin es considerado como uno de los psicólogos sociales con mayor influencia en la historia. Ha contribuido a las relaciones interpersonales y menciona que nunca debemos considerar al individuo y al entorno como dos relaciones separadas, porque son dos componentes que interactúan entre sí.

En ese sentido podemos decir que es fundamental dentro de una organización establecer una comunicación continua con los individuos, creando de esta manera relaciones interpersonales saludables; hoy en día debemos de aprovechar las herramientas tecnológicas que facilitan mucho a la comunicación, sin embargo, no debemos dejar de practicar la comunicación cara a cara, porque en la comunicación virtual el lenguaje no verbal no se percibe.

Hay muchas diferencias, dudas y fricciones en el ámbito laboral; algunas verbales, en las conversaciones entre colegas; otros corporales, en la comunicación no verbal (Lopez Jerez,2006).

Para canalizar el comportamiento y la energía del trabajador los científicos dieron paso a concebir de varias formas el trabajo dentro de las organizaciones y es ahí donde nace la teoría del trabajo en equipo, en el cual se desarrolla dentro de la psicología social y tiene como objeto de estudio la motivación y liderazgo dentro de las organizaciones.

Las organizaciones que impulsan entre los colaboradores un ambiente de armonía consiguen resultados muy ventajosos. La entidad en efectividad y los colaboradores en sus relaciones sociales. Por lo tanto, este beneficio se alcanza cuando hay trabajo y amistad de por medio y es ahí como profesionales capacitados que debemos de intervenir para buscar una armonía entre los colaboradores y la organización, debemos de transmitir conocimientos, aplicar estrategias proactivas que garanticen la efectividad de una buena relación.

La confianza interpersonal es un factor básico en las relaciones interpersonales en el trabajo. (Tan & Lim, 2004). La confianza facilita las actitudes y relaciones eficaces en el trabajo (Ferres, Connell y Travaglione, 2004).

Este trabajo busca exponer y proponer soluciones a los factores negativos que influyen en la empresa Limtek a tener esta problemática; el cual está generando consecuencias como, por ejemplo, la deserción de nuestros colaboradores, rotación de puestos y mal clima laboral.

A lo largo del desarrollo de este trabajo de investigación se mencionará los factores negativos que se han encontrado dentro de la empresa y así mismo explicaremos en que consiste nuestra propuesta que es fundamentalmente crear espacios de confraternidad y de diálogos entre los mismos colaboradores y superiores.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA:

LIMTEK SERVICIOS INTEGRALES S.A., es una empresa que se dedica a la limpieza integral, saneamiento ambiental y demás servicios relaciones de manera temporal o complementario, brinda servicios de calidad, ya que cuenta con trabajadores competentes y que poseen vocación por el servicio.

Limtek, empresa peruana que inició sus actividades en el año 2000, ofrece servicios de limpieza especializados, saneamiento ambiental y demás prestación técnicas relacionadas con el fin del cuidado de las instalaciones enfocados en cada uno de los niveles corporativos En la actualidad cuentan con más de 150 clientes en todo el país

La gestión de calidad, seguridad, medio ambiente y salud ocupacional de los servicios los involucra a:

1. Satisfacer las expectativas y necesidades de los interesados relacionados al sistema de gestión.
2. Resguarda la salud y seguridad de sus empleados, contratistas y visitantes a través de la precaución de dolencias, lesiones, incidentes y enfermedades en cada actividad, en consulta y con la intervención activa de los empleados y sus representantes.
3. Prever los efectos desfavorables en el medio ambiente originados por sus operaciones.
4. Cumplir con los requerimientos legales vigentes demás requerimientos vinculados considerados en materia de calidad, seguridad y salud ocupacional y del medio ambiente.

5. Optimizar de manera continua sus procedimientos y la eficacia del Sistema de gestión de la calidad, seguridad y salud ocupacional y medio ambiente.

Cuentan con respaldo económico y conforman el grupo empresarial más prestigioso del país, por lo que al igual que Tawa Group, somos conscientes de nuestra responsabilidad institucional con nuestros clientes, que es brindar calidad y excelente servicio.

Tienen un sistema de gestión integrado eficiente, el cual puede asegurar procedimientos de operación y gestión extremadamente competitivos, obteniendo así el certificado de calidad ISO 9001-2008.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Cada uno de los servicios de Limteck se enfocan en el mantenimiento, limpieza y saneamiento de locales corporativos o comerciales, garantizan a todos sus clientes ambientes de trabajo higiénicos y acogedores.

Dentro de los servicios ofrecidos por la organización se encuentran los siguientes:

1.2.1 Limpieza Integral de Instalaciones:

Los servicios integrales de limpieza de las instalaciones permiten al recurso humano de la entidad obtener un ambiente de trabajo agradable y saludable, y están sujetos a sistemas de supervisión eficaces y al uso de tecnologías adecuadas.

El servicio de limpieza integral de instalaciones opera en conformidad con un plan de trabajo que se adapta a las necesidades de los clientes.

1.2.2 Mantenimiento de las instalaciones:

Los servicios de mantenimiento de instalaciones tienen en consideración la degradación de las instalaciones y la necesidad de mejora o transformación del espacio, por lo que Limtek ofrece a los clientes servicios de mantenimiento técnico para cubrir detalles o emergencias que se presenten en todo momento. Los servicios incluyen:

Pintura: Pintado de fachadas, edificios y locales comerciales, tiene la mejor seguridad y sentido de responsabilidad.

Gasfitería y Cerrajería: Expertos que brindarán soluciones rápidas a sus problemas.

Electricidad: Los técnicos están preparados para efectuar diversas instalaciones y dar soluciones a todo tipo de avería.

Jardinería: Personales capacitados para la preparación y mantenimiento de áreas verdes.

Aire Acondicionado: Servicios de reparación y mantenimiento.

Un grupo de trabajadores está preparado para afrontar cualquier posible situación. La política de calidad puede garantizar que los servicios se basen en tecnología satisfactoria y personal competente para brindar servicios satisfactorios a los clientes. Basada en la honestidad, la profesionalidad, la competitividad y el servicio.



Figura 1: Representación del servicio de mantenimiento de instalaciones.

1.2.3 Desinfección y saneamiento ambiental:

Prestan servicios profesionales de limpieza y desinfección, cuya finalidad es brindar medidas preventivas, neutralizar medidas y eliminar el virus COVID-19.

LIMTEK cree profundamente en las necesidades de los clientes, mejora continuamente la calidad ambiental y brinda a los empleados lugares saludables y libres de contaminación, por lo que desarrolla y brinda servicios profesionales de desinfección y control de plagas a todos los niveles.

Los servicios incluyen el uso de métodos de limpieza directa para desinfectar el medio ambiente en todas las industrias y el uso de productos químicos como hipoclorito de sodio o sales de amonio cuaternario de quinta generación para esparcir o nebulizar.

Las características de las actividades del servicio:

Limpieza y desinfección: limpieza con esterilización y procedimientos insecticidas.

Control de plagas: Desinfección, desratización y desinsectación.

Una vez finalizado el servicio, se proporcionará a los clientes el certificado correspondiente.

Cabe destacar que esta es la primera empresa del Perú en contar con la Certificación ISO 9001 – 2008, para realizar procesos de pesticidas, desratización, limpieza y desinfección en el medio ambiente, viviendas, industrias, fábricas y tanques de almacenamiento de agua en todo el país.



Figura 2: Representación del servicio de desinfección y saneamiento ambiental.

1.2.4 Limpieza de altura:

Los personales competentes efectúan actividades de limpieza de vidrios y paredes exteriores, otorgando servicios efectivos y tiene un alto nivel de seguridad para prevenir accidentes. Nos enfocamos en mejorar la imagen y apariencia de las instalaciones del cliente.



Figura 3: Representación del servicio de limpieza de altura

1.2.5 Lavado de alfombras, tapizones y muebles:

Limpiar la alfombra es muy importante, no solo por la apariencia También hay algunos motivos relevantes, como la higiene, la salud y la economía, se recomienda efectuarlo de manera

profesional. Por ello, utilizan diferentes máquinas industriales e insumos para poder elegir el método de tratamiento ideal para eliminar la suciedad adherida, los ácaros y las bacterias.



Figura 4: Representación del servicio de lavado de alfombras, tapizones y muebles

1.2.6 Limpieza mecanizada:

Limtek tiene maquinarias apropiadas para efectuar tareas de limpieza interna y externa, como limpieza de estacionamientos, áreas de asfalto, fábricas, almacenes y limpieza de áreas peatonales, etc.



Figura 5: Representación del servicio de limpieza mecanizada.

1.2.7 Conserjes:

El servicio de conserjería, es desarrollado mediante los personales experimentados y calificados para cubrir las exigencias de las instalaciones como:

Mantener y custodiar los muebles y existencias del local.

Recepcionar y distribuir documentos y todo tipo de material.

Organizar, contribuir y gestionar las funciones de orden, higiene y preservación de las instalaciones.



Figura 6: Representación del servicio de conserjes

1.2.8 Conserjes y auxiliares de atención:

Se cuenta con personales calificados para efectuar tareas de cuidado y apoyo en la cafetería. El propósito de este servicio es mantener un ambiente de oficina agradable para sus empleados y visitantes.



Figura 7: Representación del servicio de conserje y auxiliares de atención.

1.2.9 Dotación de útiles de aseo:

Limtek brinda servicios de suministros de limpieza, por lo que los usuarios tienen la opción de servicios integrales al respecto de las necesidades de materiales, tales como: jabón líquido, jabón de crema, papel toalla, papel higiénico, dispensadores, ambientadores, etc.



Figura 8: Representación del servicio de Dotación de útiles de aseo.

1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

La empresa Limtek actualmente se encuentra en el distrito de Chorrillos, con dirección fiscal actualizada en Avenida Los Faisanes 420 (2do piso) Urbanización La Campiña-Chorrillos;

Chorrillos se ubica en el departamento de Lima Provincia de Lima, en la costa peruana a orillas del mar (Océano Pacífico).

Chorrillos está a 43 m.s.n.m, por el norte limita con el distrito de Barranco, al noreste con el distrito de Santiago de Surco, por el este con el distrito de San Juan de Miraflores, al sureste con el distrito de Villa el Salvador y por el oeste con el Océano Pacífico.

Se estima que la población de chorrillos en 2002 era de 310.000 pobladores, 156.550 hombres y 153.450 mujeres. La densidad de población por kilómetro cuadrado es de un aproximado de 6.270,03 pobladores.

La zona urbanística de Chorrillos cuenta con casas de material noble, además tienen todos los servicios básicos. Los alrededores son comunidades densamente pobladas y son consecuencia de un sistema constructivo informal, pues muchas de ellas son generadas por terrenos invadidos y fueron construidos con materiales precarios.

Actualmente Chorrillos está distribuido de la siguiente manera:

- 26 urbanizaciones
- 7 habitaciones urbanas
- 3 parcelaciones
- 2 lotizaciones
- 20 asociaciones de viviendas
- 5 cooperativas de vivienda
- 4 villas
- 2 fundos

- 107 asentamientos humanos

El distrito de Chorrillos es una de las áreas con mayor cantidad de asentamientos humanos en Lima, y es donde se halla la mayor población de pobreza urbana.

1.4 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

Limtek es una empresa que se encuentra en el rubro de servicios de limpieza y mantenimiento, dedicada a los servicios de limpieza, mantenimiento y saneamiento de empresas, a su vez también brinda servicios complementarios y a medida de las corporaciones y locales a nivel nacional.

Limtek como empresa cuenta con una estructura organizacional, cada área es fundamental para la organización, ya que todos poseen tareas y objetivos específicos, a continuación, se representará a través del organigrama la composición de áreas de la empresa Limtek.



Figura 9: Presentación de los servicios brindados por la empresa Limtek.

1.4.1 Organigrama Institucional:

Como toda empresa Limtek está organizada por áreas o divisiones, que constituyen la estructura organizacional.

Limtek está dirigida y representada legalmente por su gerente general, quien es la persona responsable de las tomas de decisiones al igual que los jefes de cada división.

En nuestro caso como profesionales de la carrera de Trabajo Social, nos encontramos ubicados en la división de Recursos Humanos, en el área Bienestar Social.

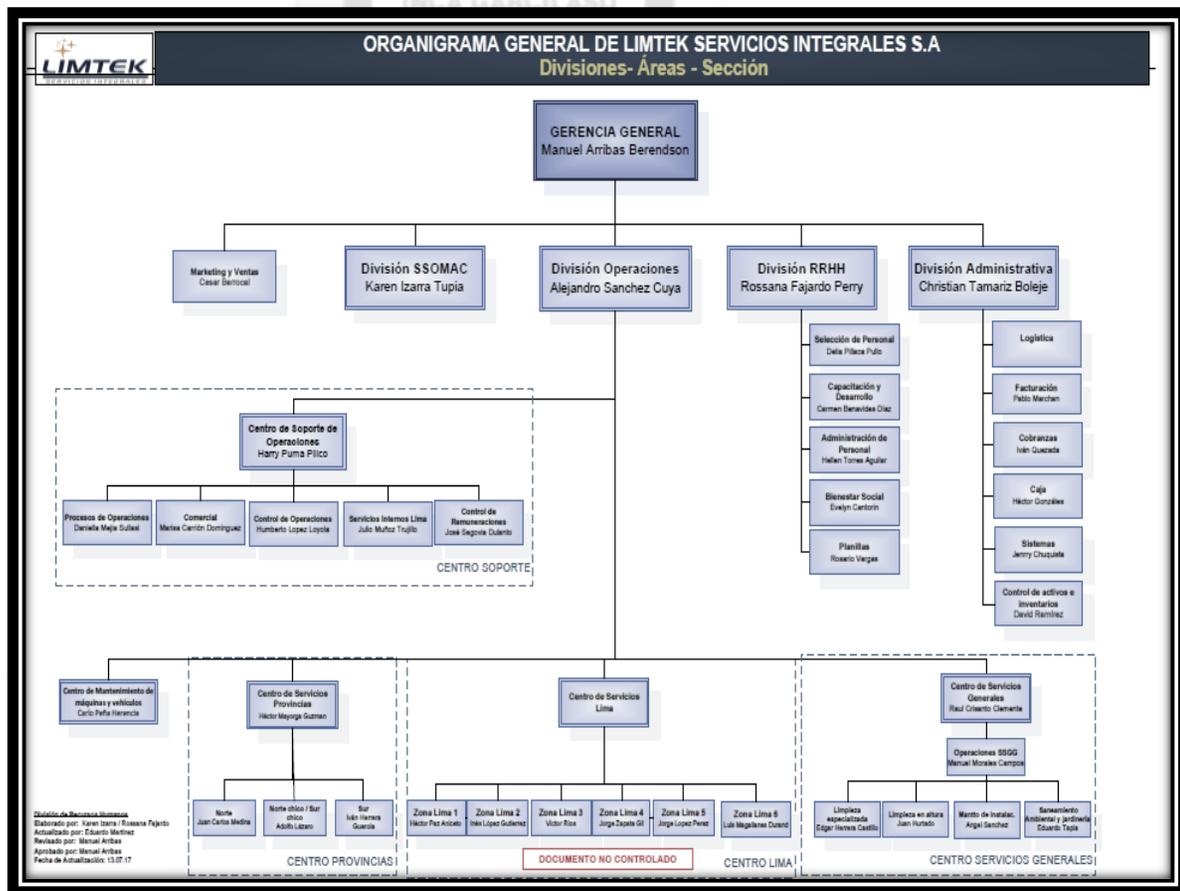


Figura 10: Organigrama institucional año (2020)

1.5 MISIÓN Y VISIÓN

1.5.1 Misión:

Como organización Limtek tiene como misión ser líder en la prestación de servicios generales en todo el Perú.

1.5.2 Visión:

Alcanzar la felicidad de los clientes brindándoles servicios de calidad, preservando la salud de sus trabajadores, su seguridad en el trabajo y el medio ambiente, maximizando el valor de la empresa.



Figura 11: Fotografía referencial de los colaboradores de la empresa Limtek.

CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA:

El profesional de Trabajo Social se hace responsable de forma ordenada de los problemas que afrontan las personas en sus interacciones físicas y sociales, que obstaculizan la satisfacción de sus exigencias y desarrollo, asegurándose que detecten y usen los recursos potenciales que tienen.

Algunos de los sistemas de recursos en los que se prepara las personas y que debemos tener en cuenta son:

a. Sistema Natural:

Conformado por amistades, familiares, colegas y otros de quienes le otorgan ayuda económica, emocional y social.

b. Sistema Formal:

Conformado por organización o grupos pertenecientes.

c. Sistema Institucional:

Están relacionados con programas y servicios implementados por entidades gubernamentales y no gubernamentales, tales como servicios comunitarios, hospitales, etc.

Para el bienestar de la sociedad, los seres humanos están relacionados con varios sistemas relacionados entre sí.

La importancia del desarrollo de la profesión de un Trabajador Social en el área de Recursos Humanos de Limtek radica en que el trabajo es una actividad donde los colaboradores destinan la mayor parte de su tiempo a los recursos económicos para poder satisfacer las

El profesional de Trabajo Social conforma en el área de Recursos humanos como una especialización, se considera como un ente activo de un equipo interdisciplinario e interactúa con empleados de todos los niveles.

Los profesionales de Trabajo Social pueden trabajar en los sectores público y privado, porque el nombre de la entidad no limita el campo de trabajo de los profesionales de trabajo social.

En la división de Recursos Humanos tener un trabajador social es muy valorado porque somos quienes interactuamos con los colaboradores para poder contar con el personal idóneo en las mejores condiciones quienes permitirán alcanzar con los objetivos y misión institucional, en ese sentido nuestro aporte como trabajador social es oportuno.

En términos generales como Trabajadores Sociales en la división de Recursos Humanos nos preocupamos de la integración de los colaboradores en todos los niveles, tanto en sus tareas y las interacciones con sus compañeros y subordinados. La finalidad es la obtención del bienestar de las personas, orientándose en una realidad determinada que es la entidad.

Tenemos claro que el principal objetivo es colaborar con la empresa para que se proporcione un buen servicio a los clientes y para eso es necesario contar con los mejores trabajadores y conseguir el objetivo de la entidad al respecto a la producción deseada de servicios.

En nuestra intervención la estrategia que aplicamos va dirigida a la eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos de la institución.

2.2 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS:

2.2.1 Propósito del puesto:

Dentro de la división de Recursos Humanos de la empresa Limtek se ubica el área de Bienestar Social conformada por un total de 7 trabajadores sociales comprometidos a apoyar en alcanzar los objetivos institucionales.

No obstante, sabemos que nuestro verdadero compromiso está vinculado con la mejora de la calidad de vida. En determinadas áreas de los recursos humanos, incide en la mejora de la calidad de vida laboral. Por ejemplo, en el momento que se interviene en la atención de casos o colectivos en el cual las circunstancias no son las mejoras y notoriamente está perjudicando el rendimiento laboral o podría estar haciéndolo.

En ese sentido nuestro propósito como área es emplear todas las estrategias para contribuir a solucionar las situaciones críticas.

2.2.2 Funciones Asignadas:

En la práctica cotidiana como Trabajadores Sociales cumplimos diversas funciones consideradas generales, y proporcionamos una colaboración total para la empresa y los cuadros de gestión para lograr los objetivos que persiguen.

Dentro de las funciones tenemos:

- Atender y monitorear casos de enfermedad, accidente común y accidentes laborales.
- Realizar visitas domiciliarias a los casos sociales que requieran de la intervención profesional.
- Planificación y ejecución de actividades de confraternidad para los colaboradores.

- Realizar trabajos administrativos como el registro de descansos médicos y la recuperación de subsidios.

2.2.3 Cronograma anual de actividades 2021:

Organizando las actividades y funciones del área de bienestar social hemos desarrollado el cronograma anual de actividades, el cual nos sirve como herramienta para planificar y visualizar nuestras funciones diarias y mensuales.

PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES BIENESTAR LABORAL 2021													
LINEAS DE ACCION	ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
1.- ADMINISTRACION	Trámites Essalud(Inscripciones,Lactancia)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Gestion de Subsidios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Trámites licencias (Paternidad y Fallecimiento)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Tramite Asignacion Familiar Hijo Mayor	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.- ECONOMICO	Adelantos de Sueldo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Préstamos Administrativos (Economicos)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3.- EDUCACION	Préstamos Escolares	X	X	X									
	Becas Escolares	X	X	X									
	Convenios suscritos a nivel corporativo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.- SALUD	Registro y Control Gestion de EMOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Registro y Control Gestion de DM	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Campañas Médicas									X		X	X

LINEAS DE ACCION	ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBRE
	Prestamos por Salud	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Gestión Constancias SCTR	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.- VIVIENDA	Préstamos Mejoramiento de Vivienda	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.- RECREATIVO, DEPORTIVO	Campeonatos Deportivos(Lima y Provincia)										X		
	Campeonatos Deportivos Otras Unidades(L API)									X			
	Celebración cumpleaños	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Día de la Madre					X							
	Día del Padre						X						
	Evento Navidad (niño)												X
	Festividades (Fiestas Patrias, Navidad)							X					X
7.- MOTIVACION	Premiaciones Acciones Distinguidas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Premiaciones Honestidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Premiaciones Puntualidad, Asistencia		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Clima Laboral		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

3.- APOYO ASISTENCIAL	Atención en fallecimientos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Visitas Domiciliarias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Visitas Hospitalarias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Atención Accidentes de Trabajo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Atención Accidentes de Tránsito	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Visita a Unidades		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

2.2.4 Desarrollo de beneficios corporativos:

Como área de Bienestar Social estamos en la búsqueda e innovación de beneficios sociales, para que nuestros colaboradores sientan que nos encontramos comprometidos y valoramos sus esfuerzos.

Además, se reveló por un estudio estadounidense desarrollado en el año (2015) que el desarrollo profesional y la felicidad en el trabajo es mucho más importante para los solicitantes de empleo, teniendo esta idea clara Limtek ha venido ofreciendo a sus colaboradores varios tipos de beneficios clasificados en varios aspectos del desarrollo personal.



Figura 12: Clasificación de los beneficios por áreas.

1. Beneficio en salud:

Buscando fomentar la vida saludable entre los colaboradores se ofrece el descuento corporativo en la cadena de gimnasio BODYTECH.

BODYTECH CORPORATIVO
EMPRESA: **tawá grupo**

OBTÉN TU PAQUETE CORPORATIVO

CATEGORÍA	TARIFAS		
	3 MESES	6 MESES	12 MESES
ONE	S/. 663	S/. 1.150	S/. 1.833
PREMIUM	S/. 491	S/. 842	S/. 1.296
CLASSIC	S/. 410	S/. 702	S/. 854
SUPER	S/. 428	S/. 589	S/. 722
SUPER CAJ	S/. 276	S/. 399	S/. 547

PLAN DE 6 MESES: 1 Mes Gratis, 5 Meses \$100.000
PLAN DE 12 MESES: 2 Meses Gratis, 10 Meses \$100.000

* BENEFICIO PARA COLABORADORES Y FAMILIARES DIRECTOS

Consultor Corporativo: **Gabriel Torres Camacho**
gabriel.torres@bodytechcorp.com
Cel. 989034101

Categorías y sedes:
Categoría ONE: Magdalena, Ovalo Gutiérrez, El Polo, Paso 28 de Julio.
Categoría PREMIUM: La Molina, Brasil, San Miguel, Surco, Miraflores.
Categoría CLASSIC: Jesús María, Faucett, Santa Anita, Multicenter, Guardia Civil, Arequipa Real Plaza, Trujillo Real Plaza.

Figura 13: Imagen referencial del beneficio corporativo de salud

2. Beneficio económico:

Pensando en la economía y gastos adicionales que no están presupuestados por nuestros colaboradores hemos querido ofrecer una alternativa a esos gastos imprevistos, por lo que se ofrece un préstamo instantáneo a través de la financiera BANBIF, donde la evaluación es más sencilla y el descuento se realiza a través de la planilla.

**OBTÉN TU CRÉDITO POR CONVENIO SÚPER FÁCIL
¡TENEMOS LA MEJOR TASA PARA TI!**

Ventajas

- Rapidez en evaluación y desembolso.
- No requiere aval ni garantía.
- Consolida tus deudas en un solo préstamo.

Características

- Monto del crédito de acuerdo a tu nivel de ingresos, previa evaluación crediticia.
- Te otorgamos el plazo más conveniente para tu crédito.
- Pago de cuotas a través de descuento por planilla
- Prepagos sin penalidad ni restricciones.

Para mayor información comunícate con:

FIGURELLA BARZOTTI SALAS
Telf.: 613-3000 Anexo: 4808
RPC: 9946-00038
Mail: fbarzotti@banbif.com.pe

Requisitos del trabajador

- Antigüedad mínima de un año.

Documentos a presentar (copia)

- Documento Oficial de Identidad
- Última boleta de pago
- Último recibo pagado de luz, agua o teléfono
- Solicitud de crédito
- Carta de descuento por planilla
- Liquidación de deudas de otras entidades en caso de Compra de Deuda.

Banca Telefónica 625-1300 (Lima) o 0-801-0-0457 (provincias)
www.banbif.com.pe

BanBif

Información sobre los costos de nuestros productos, disponibles en nuestro Tarifario, plataformas de atención y en nuestra página web: www.banbif.com.pe, en el link "Tarifario General". Esta información se proporciona con arreglo a la Ley N° 29887 y su Reglamento aprobado mediante Resolución SAC N° 1765-2009, MTC - CC.

Figura 14: Imagen referencial del beneficio corporativo económico.

3. Beneficio de entretenimiento:

Porque sabemos que nuestros colaboradores merecen un escape de la rutina, hemos pensado en brindarle alternativas para que puedan compartir con sus familias. Por eso CINEPLANET y TEATRO LA PLAZA son nuestros aliados para brindar a nuestros colaboradores fines de semanas diferentes.

Beneficio:
Precios especiales para entradas y combos

¿Cómo aplicar?
Llenar el formato que es enviado mensualmente por Gestión Humana.

Contacto:
Sandra García
Asistente de Bienestar Social
Anexo 1156 / 923429516
Sandra.garcia@inca.edu.pe

Entradas al cine	Precio regular	Sab -Dom	Con el beneficio
Boletos Full	CP-Salaverry	S/28.00	S/13.00
Toda la cadena	CP-San Borja	S/27.00	S/13.00
	CP-Alcazar	S/25.00	S/13.00
	CP-La Molina	S/24.00	S/13.00
Boletos Plus	CP-Primavera	S/22.00	S/11.50
	CP-San Miguel *	S/21.00	S/11.50
	CP-Mall del Sur**	S/20.00	S/9.00
Boletos estándar	CP-Norte *	S/18.50	S/9.00
	CP-Pro	S/18.00	S/9.00
	CP-Cívico	S/18.00	S/9.00
	CP-Santa Clara	S/18.00	S/9.00
	CP-Brasil	S/17.00	S/9.00
	CP-Rizzo	S/16.00	S/9.00
	CP-Guardia Civil	S/16.00	S/9.00
	CP-Villa el Salvador*	S/15.00	S/9.00
	CP-Ventania	S/14.50	S/9.00
	CP-Comas	S/14.00	S/9.00
	CP-Villa María del Tránsito	S/13.00	S/9.00
	CP-Centro	S/12.50	S/9.00
CP-Lurin	S/12.00	S/9.00	

Hasta 55% descuento en combos	Composición	Con el beneficio
COMBO MEDIANO CORP 1	1 Pkg.com mediano + 1 boleto mediano	S/ 9.00
COMBO MEDIANO CORP 2	1 Pkg.abigarrado + 1 boleto mediano	S/11.50
COMBO GRANDE CORP 1	1 Pkg.com grande + 2 boletos medianos	S/12.50
COMBO GIGANTE CORP 2	1 Pkg.com gigante + 2 boletos medianos	S/14.50

Figura 15: Imagen referencial del beneficio de entretenimiento.

4. Beneficio informativo:

Para fomentar la lectura y mantenerse actualizados con las noticias nacionales e internacionales nuestros colaboradores pueden afiliarse al CLUB del COMERCIO que ofrece descuentos en diversos establecimientos.

El Comercio

¿Cómo aplicar?
Comunicate con:
Cesar Flores Quispe
975093868
cesar.flores@suscripcionesintegrales.com.pe
Página web:
www.elcomercio.pe

Elige el paquete que más se acomode a tu estilo:

FAMILIAR LUNES A DOMINGO	Versión impresa + Versión digital + Club El Comercio Dóndale de la versión digital de EL COMERCIO y los recibos favorables: CASA + MÁS, VEHIC, MEDIO y TURCAS Y SOMOS	PRECIO SUScriptor S/ 65 MENSUALES
CORPORATIVO LUNES A VIERNES	Versión impresa + Versión digital + Club El Comercio Dóndale de la versión digital de EL COMERCIO	PRECIO SUScriptor S/ 44 MENSUALES
ENTRETENIMIENTO MIÉ, VIÉ, SÁB Y DOM	Versión impresa + Versión digital + Club El Comercio Dóndale de la versión digital de EL COMERCIO y los recibos favorables: VÍDEOS Y SOMOS	PRECIO SUScriptor S/ 41 MENSUALES
EXECUTIVO LUN, SÁB Y DOM	Versión impresa + Versión digital + Club El Comercio Dóndale de la versión digital de EL COMERCIO	PRECIO SUScriptor S/ 35 MENSUALES
FIN DE SEMANA VIÉ, SÁB Y DOM	Versión impresa + Versión digital + Club El Comercio Dóndale de la versión digital de EL COMERCIO	PRECIO SUScriptor S/ 35 MENSUALES

Figura 16: Imagen referencial del beneficio informativo

5. Beneficio de transporte:

Porque nuestro Perú cuenta con lugares hermosos dignos de ser conocidos OLTURSA brinda a la familia Limtek sus servicios de transporte y buena calidad con tarifas más cómodas.



Figura 17: Imagen referencial del beneficio de transporte.

CAPÍTULO III

FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1 Marco Teórico:

3.1.1 *Antecedentes Internacionales:*

Méndez y Ryszard (2005) desarrollaron una investigación en la ciudad de México, “El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: una aportación del enfoque centrado en la persona”, el objetivo de la investigación es determinar de qué forma las condiciones como actitudes, empatía y la consideración proporcionan un ambiente que facilite los procesos de adecuación transcultural. El estudio es principalmente bibliográfico, cuenta con una parte autobiográfica que recoge las vivencias transculturales de los autores. El estudio este guiado por el enfoque centrado en la persona. Se considera que las relaciones interpersonales juegan un papel importante en la vida de las personas y ejerce influencia sobre lo que ocurre en las experiencias transculturales.

Lapeña (2012) desarrollo una investigación en la ciudad de Valladolid – España, “Estudio fenomenológico de las relaciones interpersonales laborales: La mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del hospital general Santa Barbara de Soria”, con el objetivo principal de describir, conocer y valorar el significado que tiene para el personal de enfermería las relaciones interpersonales vividas en las diferentes unidades del hospital, desde una perspectiva del conocimiento y uso de las habilidades relaciones – comunicativas. La metodología utilizada es cualitativa, 21 personas fueron encuestados. Los resultados indican que las relaciones interpersonales son favorables, en el cual se fomente el trabajo en equipo y la comunicación en

equipo; sin embargo, también se encuentra deficiencias causadas por las exigencias de la administración y el individualismo produciendo en el personal cansancio y desmotivación.

Contreras (2014) desarrollo un estudio en la ciudad de Guatemala, “Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros”, teniendo de objetivo principal determinar si existe diferencia en las relaciones interpersonales entre el personal del departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros. La metodología corresponde al tipo cuantitativo descriptivo transversal, 30 individuos conformaron la muestra, 15 pertenecientes a cada departamento, se desarrolló un cuestionario mediante la escala de Likert, compuesta por 15 interrogantes cerradas, los resultados mostraron que no se evidenció diferencias significativas entre estas empresas al respecto de las relaciones interpersonales.

Bolaños (2015) desarrollo una investigación en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala “Relaciones Interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos” el objetivo es explicar los incidentes o problemáticas que existe entre las relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos educativos. La metodología utilizada es cuantitativa, los instrumentos son dos cuestionarios de 10 preguntas cada uno, los intervenidos fueron 53 maestros que conforman el 88.8% del universo. Se concluye que la relación entre maestros es buena mantienen valores teóricos con el respeto, tolerancia, la escucha y la amistad en buenos índices.

3.1.2 Antecedentes Nacionales:

Menacho et al. (2021) desarrollaron una investigación “Relaciones interpersonales, conflictos laborales y compromiso institucional en el Ministerio de Vivienda, Construcción y

Saneamiento del Perú” el objetivo es determinar las variables que describen la relación entre los conflictos laborales frente a las relaciones interpersonales y el compromiso institucional. La metodología utilizada es cuantitativa cuya base filosófica es el positivismo. La población estuvo constituida por 122 Trabajadores Administrativos del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, como técnica se usó la encuesta para la recolección de datos y como instrumento el cuestionario, se determina que las relaciones interpersonales frente el compromiso institucional es significativo.

Chávez (2013) desarrollo una investigación “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los trabajadores de la UGEL Sánchez Carrión – La Libertad”, el objetivo es analizar las relaciones interpersonales de la UGEL además de conocer la realidad de la problemática del clima organizacional, se formuló el siguiente problema científico ¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los trabajadores de la UGEL Sanchez Carrión, teniendo de hipótesis si las relaciones interpersonales practicadas en la UGEL conducen a un armonioso clima organizacional. En la metodología se consideró el diseño descriptivo transaccional, con dos variables, la primera las relaciones interpersonales como variable independiente y la otra el clima organizacional como dependiente. Un total de 49 empleados conformaron la muestra, fue empleado la entrevista con 5 interrogantes planteadas y la encuesta con 23 ítems. Se llega a la conclusión que en esta investigación no existe buenas relaciones interpersonales de la UGEL lo que produce un clima organizacional negativo y no posibilita un buen desempeño en el trabajo.

Graza (2018) desarrollo un estudio “Relaciones Interpersonales y clima organizacional en la Institución Educativa N°2096 Perú – Japón”, su metodología fue cuantitativa, la población

estuvo conformada por 55 docentes y administrativos, el objetivo es determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional. Los resultados obtenidos afirman que las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional. Se establece además que dentro de la institución si se presenta buenas relaciones entre maestros, directores y demás empleados.

Mori (2017) desarrollo una investigación “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de las madres socias de los comités del vaso de leche en la municipal distrital de Guadalupe, Provincia de Pacasmayo:2015” Trujillo – Perú, la finalidad de la investigación es explicar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de las madres socias del vaso de leche, la investigación tiene un tipo de diseño explicativo, su muestra es de 44 socias se usó las técnicas y métodos de la investigación cuantitativa y cualitativa, se concluyó que se encuentra deficiencias en las relaciones interpersonales de estas socias, se recomienda la organización de programas de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales.

3.2 Bases teóricas:

Estaremos mencionando las diferentes explicaciones que han mencionado los autores al respecto de las teorías sobre las relaciones interpersonales en el ambiente organizacional.

3.2.1 Teoría de las Relaciones Humanas:

La teoría de las relaciones es fundamentalmente un movimiento de respuesta a la objeción a la teoría de la administración. La teoría de las Relaciones Humanas surge por la exigencia de minimizar la tendencia de deshumanización que representaba la teoría clásica y de administración la cual sometía a métodos rigurosos y poco aceptados a los empleados.

Elton Mayo autor que desarrollo la teoría de las Relaciones Humanas, señala que la parte de mayor relevancia de una entidad es la humana es decir los empleados, además deja evidencia que mientras se brinde las mejores condiciones de trabajo y se fomente el trabajo en equipo, los resultados mejoraran a un 100%.

Vargas (2018) cita algunas conclusiones que Mayo en Chiavenato (1999) definió:

- ✓ El nivel de producción es el resultado de la integración social, en otras palabras, los trabajadores están satisfechos con sus expectativas y el entorno laboral los hará más dispuestos a trabajar.
- ✓ El comportamiento social de los empleados significa que tenemos que considerar a los trabajadores en los objetivos colectivos.
- ✓ Las recompensas y sanciones sociales de Mayo muestran que el desempeño de los trabajadores no debe verse afectado por la motivación económica.
- ✓ Grupos informales, nos dicen que todos los empleados son un universo diferente, con pensamientos y creencias distintas.
- ✓ Enfatizar el aspecto emocional, el comportamiento humano es una cuestión relevante en la teoría de las relaciones humanas.

3.2.2 Jerarquía de las necesidades humanas o pirámide de Maslow:

Se trata de una teoría psicológica expuesta por Abraham Maslow en la “Teoría sobre la motivación humana”, que tiene su origen en las ciencias sociales y se ha vuelto en una teoría muy empleada en el ámbito de la motivación, comportamiento y gestión empresarial.

Maslow en esta teoría sugiere una jerarquía de exigencias y elementos que inducen al ser humano, esta jerarquía está conformada por 5 categorías de necesidades que están organizadas de

manera ascendente según a la relevancia de supervivencia y la capacidad de motivación. Esta teoría menciona que mientras se satisfacen las necesidades básicas, el ser humano desarrolla necesidades más elevadas, considerando que una necesidad está moderadamente satisfecha, se desarrolla otra necesidad.

Las categorías de necesidades son cinco:

- ✓ Necesidad Fisiológica: Consideradas de origen biológico y orientadas a la supervivencia.
- ✓ Necesidades de seguridad: Comprende la integridad física, de la seguridad laboral, económicos, familiares, de salud y de crimen.
- ✓ Necesidades de amor, afecto y pertenencia: Surge por la razón de querer vencer los sentimientos de soledad y querer ser parte de un grupo social.
- ✓ Necesidades de estima: Son las que están enfocadas hacia la autoestima, el logro, reconocimiento y respeto hacia los demás.
- ✓ Necesidades de autorrealización: Maslow describe esta necesidad como la más elevada, es decir, un individuo necesita ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”.

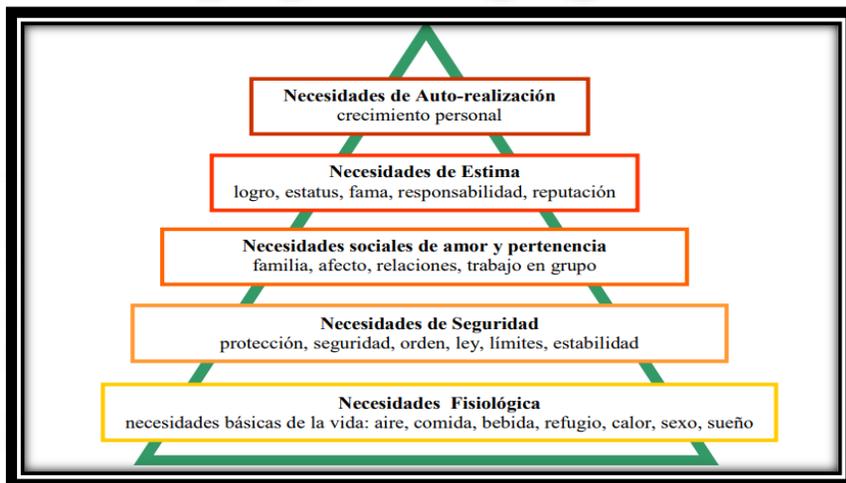


Figura 18: Representación en forma de pirámide de la jerarquía de necesidades propuestas por Maslow.

3.2.3 Dimensión interpersonal:

Esta dimensión tiene mucha relevancia, ya que nos permite conocer sobre las relaciones interpersonales y sus elementos, los cuales nos ayuda a relacionarnos y mantener un vínculo por mucho tiempo con las personas.

Elementos de las relaciones interpersonales:

- ✓ Necesidades: Es un estado de carencia en el individuo que le hace falta alcanzar para poder ser feliz, cuando una persona es insatisfecha es difícil que pueda adaptarse a su medio. Entre las principales necesidades que se reconoce que un hombre carece y tiene la necesidad de satisfacer son: la alimentación, vivienda, vestuario, descanso, amor, aceptación y el éxito.
- ✓ Motivaciones: Es la fuerza que al ser humano motiva para alcanzar un objetivo, nuestro comportamiento siempre está orientado a lograr un objetivo para así alcanzar la satisfacción de sus necesidades; el ciclo emocional nos muestra como la pérdida del equilibrio nos hace comportar de varias formas para lograr nuestros objetivos.
- ✓ Actitudes: Actitudes o actitud son mayormente reacciones frente a un estímulo que percibimos por lo general son espontáneo o natural como también aprendidos, dentro de los elementos de las actitudes se encuentran las creencias, los conocimientos, emociones y la forma de actuar. Por lo tanto, dentro de las actitudes intervienen diversos factores como la herencia que refiere a las características de nuestros antepasados, la educación que es un refuerzo para nuestras actitudes y el medio social es la influencia más grande para adquirir actitudes, porque siempre se está en comunicación con las personas y de alguna manera tomamos parte de sus comportamientos ya sean positivos o negativos.

- ✓ Comunicación: Por este medio las personas pueden dialogar, manifestar, transmitir idea o sentimientos además permite relacionarse con las demás personas, la comunicación no solo es verbal, sino que también nos permite expresarnos a través de señas con las manos, movimientos del rostro, cuerpo que permite comunicar lo que sentimos. Dentro de la comunicación encontramos al emisor quien brinda inicia el diálogo y transmite un mensaje o idea y el receptor quien es la persona encargada de recibir y analizar el mensaje para poder responder de una manera adecuada al mensaje del emisor, esta interacción permite que tanto el emisor y receptor establezcan un vínculo de química y no se vuelva mecánico, encontramos importante también los canales de comunicación, los códigos y la retroalimentación que es necesario repetir si hay algo que no está claro.

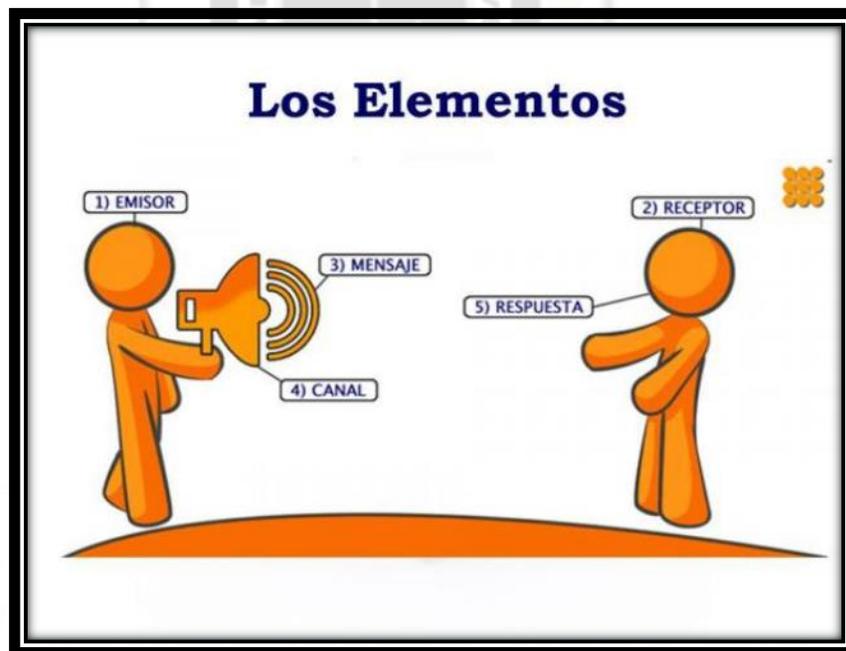


Figura 19: Elementos de una comunicación efectiva.

3.2.4 Teoría del comportamiento organizacional:

La teoría del comportamiento organizacional es una teoría desarrollada en los años 40, Corredor (2015) manifiesta que es una teoría importante por lo que se enfrenta al subjetivismo de época teniendo como eje principal al individuo, las organizaciones son evaluadas como una serie de componentes formales e informales construida a partir de la interacción humana, citaremos algunos autores que nos dan sus definiciones sobre el comportamiento organizacional:

- ✓ Para (Chiavenato) El comportamiento organizacional describe la interacción constante y la incidencia mutua entre individuos y entidades. Es un conocimiento interdisciplinario y es una disciplina que estudia el comportamiento humano en las entidades.
- ✓ Para (Robbins) Este es un área de investigación que tiene como objetivo investigar la influencia de las personas, grupos y estructuras en el comportamiento dentro de una organización, con la intención de ejecutar conocimientos para la mejoría de la eficiencia organizacional.
- ✓ Para (Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konospake) Campos de investigación basados en teorías, principios y métodos de diferentes disciplinas para entender sobre conceptos, valores y habilidades de aprendizaje personales. Estos conocimientos se utilizan para analizar el entorno organizacional cuando se trabaja en grupos y organizaciones y sus recursos humanos, tareas, metas y estrategias.
- ✓ Para Gordon (1999) Son las actitudes y comportamientos de los individuos de la entidad. El comportamiento organizacional es un sistema de conocimiento obtenido del estudio de estos comportamientos y actitudes. Sus orígenes se encuentran en la disciplina de las ciencias sociales, tales como, antropología, sociología, psicología, economía y ciencias políticas.

Por tanto, con base a las defunciones anteriores, se puede mencionar que el comportamiento organizacional es la investigación y ejecución de conocimientos sobre cómo se comportan las personas de manera individual y como grupo en una organización. El propósito de esta teoría es exponer (comportamiento humano en una situación específica), comprender (es entender por qué actúan de diferente modo, se puede mejorar métodos), predecir (es la capacidad de ver que pasara en un futuro en el comportamiento de los empleados) y controlar (hace referencia al controlar actividades, el trabajo en equipo, las coordinaciones y la productividad)

3.2.5 Las relaciones interpersonales en las organizaciones:

Después de muchas investigaciones se puede decir que las relaciones humanas en las empresas es una cuestión importante que tiene que estar afianzada desde los gerentes hasta los trabajadores que demuestran sus capacidades y habilidades para satisfacer los objetivos tanto empresariales como personales. Debido a esto, los cargos gerenciales son muy exigentes y al ser personas que no siempre tienen las cosas claras cometen errores que pueden dañar el clima organizacional y las relaciones interpersonales en la empresa.

Por lo tanto, resaltando la importancia de los líderes en las organizaciones, estos deben de influir de manera positiva en el momento de poder relacionarse y en la toma de decisiones, En conformidad con las condiciones que encuentran los individuos en el procedimiento de interacción social y estructura organizacional (condiciones generadas por metas, control, liderazgo, motivación, toma de decisiones, relaciones, relaciones interpersonales y relaciones de cooperación), se genera el ambiente favorable de la organización y percibido. Se orienta a sus creencias, puntos de vista, niveles de intervención y actitudes, estableciendo su comportamiento, satisfacción y grado de eficiencia laboral (Méndez, 1982).

3.2.6 Las habilidades sociales:

En conformidad con los autores Dongil y Cano (2014) indican que las habilidades sociales son definidas con una serie de destrezas y capacidades interpersonales, que posibilitan la relación con las demás personas de manera correcta, siendo viable la expresión de nuestros sentimientos, deseos, opiniones o exigencias en distintos ámbitos o circunstancias, sin experimentar estrés, tensión u otro sentimiento de negatividad.

Estos autores hacen alusión a la dimensión conductual de las habilidades sociales que vienen hacer los diferentes tipos de comportamiento cómo iniciar, mantener y finalizar conversaciones, manifestar emociones de manera positiva, obtener emociones positivas, defender los derechos, hacer o solicitar ayuda, decir que no, cómo aceptar críticas o recomendaciones, y solicitar cambios de comportamiento.

Los estilos de comportamiento:

- ✓ Estilo Inhibido: Son las personas catalogadas como pasivas, que se encuentran realizando siempre cosas que no desean, siempre tratan de complacer a los demás dejando de lado sus deseos o sentimientos y nunca expresan lo que sienten, suelen ser muy considerados y serviciales. Los individuos con este tipo de comportamiento casi nunca obtienen mucho de los demás, son ignoradas o dejadas de lado.
- ✓ Estilo agresivo: Son personas que carecen de empatía, suelen pasar por encima de los demás sin respetar sus derechos, no tienen consideración ni respeto por el otro, la conducta verbal agresiva es una de las características de estas personas suelen manifestarlas con comentarios groseros, humillantes y amenazas. Este tipo de personas no llegan a fijar relaciones con amigos de manera sincera.

- ✓ Estilo asertivo: Son personas que suelen relacionarse de manera honesta y transparente, suelen tomar siempre en consideración las opiniones y deseos de los demás como la de ellos mismos, este tipo de comportamiento tienden a ser favorables para ambas partes, las personas asertivas buscan siempre su interés, pero tienen en cuenta el interés de los de otros, por lo general se respetan a sí mismo, sin dejar de lado los derechos de los demás.

3.3 Definiciones conceptuales:

3.3.1 Relaciones interpersonales:

- ✓ Según Bisquerra (2003) La relación interpersonal es la respuesta mutua entre dos o más individuos, es la relación social regulada por la ley o entidades de la interacción social.
- ✓ Para Fernandez (2003) Es muy relevante para los empleados laborar en un ambiente de trabajo adecuado, porque un entorno sano influye de manera directa en el desempeño de ellos y además en su bienestar laboral. (p.23)
- ✓ Según el artículo de la Revista ABC (2006) Las relaciones interpersonales se refieren a las distintas formas en que interactúan las personas con los demás.

3.3.2 Colaborador:

- ✓ Según Montalvo (2011) Las personas que interactúan en cada procedimiento son el trabajo de un equipo o de varias personas en un grupo, es una cuestión interna de la sociedad humana, se utiliza en diferentes entornos y está relacionado con la coordinación y cooperación.

- ✓ Para (Hernandez Sanchez y Gonzales Robles) Es alguien que combina los talentos y las habilidades de comportamiento que pueden ayudarnos a desempeñar un papel en nuestra organización y en nuestra vida personal con nuevas formas de hacer que la tecnología sea más eficiente en el trabajo.
- ✓ Para Córdoba (2021) Un trabajador y colaborador son dos cosas diferentes, un colaborador se define como una persona que voluntariamente realiza aportes personales en ausencia de afiliación o dependencia de otros.

3.3.3 Intervención:

- ✓ Según (Corvalán) tiene por definición como una actividad ordenada de una agrupación de personas frente a problemáticas en el ámbito social.
- ✓ Para Ander-Egg (1995) indica que la intervención social se entiende como una serie de actos efectuados de forma más o menos ordenada y sistemática, para obrar en relación a una cuestión de la realidad social con el objetivo de crear un efecto fijado.
- ✓ De acuerdo con el (Diccionario de Trabajo Social) Intervención es un procedimiento coherente y sistemático que se enfoca básicamente en la transformación o modificación de algún problema social que podría ser de orden individual grupal o institucional.

3.3.4 Trabajador Social:

- ✓ Según el (Diccionario de Trabajo Social) Es un profesional que obtuvo un título de la Escuela de Trabajo Social. Es designado a todo aquel que realice tareas

que requieran un nivel social o atención en su forma de trabajar: profesores, médicos, sacerdotes, entre otros.

- ✓ Para Richmond (1992) El arte de actuar con y para diferentes personas, trabajando con ellas para lograr su desarrollo y el progreso de la sociedad.
- ✓ Según las Naciones Unidas (1959) Los servicios sociales son actividades con el propósito de promover la adaptación mutua entre las personas y su entorno social. Esta adaptación se logra mediante métodos y técnicas diseñados para que las personas, colectivos o sociedades puedan satisfacer sus necesidades y solucionar sus problemáticas de adaptación. Una sociedad que está en procedimiento de evolución, y una sociedad que mejora las condiciones económicas y sociales a través de acciones cooperativas.

3.3 Teoría y la practica en el desempeño laboral:

Dentro de esta investigación se plantea aplicar la metodología de investigación – acción – participativa ya que encontramos la más adecuada para abordar la problemática surgida en la organización.

La investigación – acción - participativa es un método metodológico, que apareció en los Estados Unidos en la década de 1950 como una manifestación de la búsqueda de la ejecución inmediata de los resultados del estudio. La contribución de Kurt Lewin al movimiento de las relaciones humanas lo convirtió en un avance importante.

Más que un simple método, es una estrategia metodológica empleada en la generación de conocimientos orientados a ser ejecutados inmediatamente en la realidad social.

Coenen habló sobre la adaptación mutua (palabras e ideas) entre el investigador y la “parte investigada” en un proceso típico de investigación acción, que es posible en circunstancias específicas en el que los conocimientos mutuamente comprensibles son forjados.

Esta adaptación mutua debe basarse en una relación de diálogo y confianza mutua, y debe basarse en experimentos con causas comunes, que es una función clave de la ciencia. (Coenen. En: Keune y Boog, 2000, p.51). Luego, este proceso requiere detalles y negociaciones entre los participantes, en los que se aclaran supuestos, valores y beneficios.

Smaling en Keune y Boog (2000) desde su punto de vista, contribuyó a esta discusión, mencionado que la I-A es un modelo de investigación cualitativa en el que la relación entre el investigador y el investigador debe basarse en la relación de diálogo y comunicación entre sujetos bajo el principio de entender las relaciones de diálogo, búsqueda de la simetría en la participación de oportunidades y la apertura, procedimiento de interpretación múltiple (explicar el comportamiento de la otra parte), confianza y respeto mutuos.

Fals Borda reconoce que el investigador es también parte del objeto de estudio, por lo cual “...se convierte en actor comprometido que debe a su vez analizarse y ser analizado”. (Fals Borda, 1998.p. 174).

En todos estos métodos, la relación horizontal entre los participantes que participan en la investigación acción es muy destacada, de esta manera se producirá el intercambio de conocimientos entre las dos disciplinas, enriqueciendo así los métodos del objeto de investigación. Y, al mismo tiempo, implica una visión común (quizás no idéntica) del cambio social buscado.

3.4 Acciones, metodologías y procedimientos:

3.4.1 Denominación del programa:

“Taller de mejoramiento de relaciones interpersonales”

3.4.2 objetivo del programa:

3.4.2.1 Objetivo General:

Fortalecer las relaciones interpersonales para generar un cambio entre los trabajadores de la empresa Limtek.

3.4.2.2 Objetivos específicos:

- Identificar los factores que influyen en las relaciones interpersonales entre los colaboradores.
- Identificar si las relaciones interpersonales están relacionadas con el desempeño laboral.
- Conocer y orientar a los colaboradores a la resolución de conflictos mediante encuentros grupales programadas.
- Educar a los colaboradores a través de charlas de liderazgo.
- Promover el trabajo en equipo
- Reconocer y valorar el trabajo realizado de manera individual y grupal.

3.5.3 Justificación del problema:

Esta investigación se justifica porque se basa en conocimientos científicos que nos demuestran que las relaciones interpersonales son importantes para las personas, ya que es un ser social que se relaciona de manera individual o colectiva, siendo las organizaciones laborales un

espacio importante donde las personas transcurren gran parte de su día y pueden afianzar lazos de amistad o compañerismo.

Desempeñando mis funciones en la empresa Limtek durante un periodo relativamente largo, he podido observar que las relaciones interpersonales entre los empleados no es la adecuada, por lo que es necesario aplicar estrategias que mejoren esta circunstancia que perjudica el clima laboral y los objetivos de la empresa.

La realidad de la empresa Limtek es que no hay una buena relación interpersonal entre los colaboradores de la entidad, ya que no tienen conocimiento de la relevancia de las relaciones interpersonales dentro de la entidad, los cuales se pueden notar en la comunicación, trato, actitud con los demás trabajadores, ello conlleva a obtener un desempeño laboral bajo y ello perjudica al logro de objetivos de la organización.

Según Casique y Marielvis (2013) en su trabajo de investigación “Fortalecimiento de la comunicación y las relaciones interpersonales en cooperativas del estado de sucre” desde la experiencia del trabajo social que tuvo como objetivo fortalecer la comunicación y las relaciones interpersonales de los miembros de los Comités de Educación de las cooperativas afiliadas a CENCOSUC, a través de talleres y capacitaciones que fomentan la comunicación y las relaciones interpersonales, para lograr un cambio de actitud y mejorar el trabajo cooperativo. El método de intervención fue Investigación- Acción – Participativa orientada a fomentar nuevas prácticas. La metodología fue enseñanza – aprendizaje. Destacaron la participación de los cada uno de los miembros a través de ejercicios vivenciales, involucraron a los delegados de cada cooperativa en las capacitaciones convirtiéndolos en multiplicadores de información. El diseño del proyecto se llevó a cabo durante la implementación de 3 talleres con un facilitador, tuvo una

duración de cuatro horas y se realizaron dos reuniones de trabajo, cada una con un número de 25 a 30 personas.

Los temas trabajados fueron en relación a mejorar la comunicación, reconocer actitudes que no permiten una comunicación adecuada, las relaciones interpersonales, tips para mejorar a comunicación con la finalidad de mejorar el trabajo en equipo dentro de las cooperativas.

Por ello, se propone un plan de prevención para mejorar las relaciones interpersonales con los demás, lo que nos llevará a salvar la amistad y el trabajo en equipo. Por ello, si buscamos fortalecer las relaciones interpersonales, es requerido implementar una serie de actividades que nos permitan reflexionar sobre comportamiento, y formación correspondiente a través de charlas educativas para motivar y empoderar a los trabajadores para lograr la cooperación entre compañeros.

3.5.4 Sector al que se dirige:

El programa va destinado a tanto a los trabajadores de administración como supervisores de la empresa Limtek haciendo un total de 80 colaboradores.

3.5.5 Estrategias de la propuesta:

Se propone el desarrollo de actividades donde se busca la participación de nuestros colaboradores, los temas elegidos a desarrollar es el liderazgo y la resolución de conflictos que engloba a las relaciones interpersonales, como estrategias proponemos:

- ✓ Capacitación: Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos y habilidades. Es un procedimiento formativo a corto plazo.

- ✓ Integración: Se busca el involucramiento de los colaboradores para el desarrollo de las relaciones interpersonales, con el fin de afianzar la comunicación entre el personal.
- ✓ Dinámicas grupales: Fomentar el trabajo grupal, para lograr los objetivos en común.
- ✓ Sensibilización: Con el socio drama y materiales didácticos los trabajadores podrán reconocer los temas de interés.
- ✓ Entrega de materiales: Se elaborará folletos informativos por cada tema a desarrollar además de materiales lúdicos.

3.5.6 Metodología de la intervención:

Para el presente programa de intervención se estará realizando un taller el cual está caracterizado por la metodología de intervención Investigación – Acción – Participativa, el cual involucra a los colaboradores de la empresa Limtek tanto trabajadores administrativos como gerentes y supervisores.

Al respecto de la metodología investigativa trata de un procedimiento de reflexión tratando de estudiar la problemática de la situación, orientando a emplear la acción como modo de intervención creando estrategias, para involucrar la participación de todos nuestros colaboradores y poder replicar este accionar en el personal operativo.

Para el programa se planteó 4 sesiones, a partir del mes de junio realizándose los días martes y viernes con una duración de 40 a 45 minutos antes de finalizar el día laboral es decir que se iniciará a las 5:00pm las sesiones, se dividirá a los participantes en dos grupos de 40 cada uno, que podrá asistir cualquiera de esos días.

Se plantea las siguientes acciones:

1. Charlas de liderazgo y dinámica grupal: Se presentará al encargado de desarrollar el tema elegido ante los participantes, quien será un expositor particular, la duración será por 45 minutos, dentro de la dinámica solicitaremos de manera a al azar que ciertos colaboradores mencionen una característica que crean que los representa y expliquen brevemente el por qué, finalizando esta dinámica desarrollaremos el tema, mientras se reparten folletos informativos, concluiremos con la firma de asistencia de los participantes.
2. Dinámica Socio drama: se derivan a los 40 participantes en 4 grupos de 10, cada uno tendrá un tiempo de 7 a 10 minutos para escenificar las historietas repartidas que contendrán casos donde se ven reflejados relaciones interpersonales y habilidades sociales, se les repartirá objetos que pueden ayudar a escenificar dichas escenas, y al término de cada representación grupal los participantes deberán reflexionar sobre la escena representada, se deberá culminar dando un comentario en positivo para mejorar la sección.
3. Resolución de conflictos: Con las dos acciones ya mencionadas tanto la charla de liderazgo y el socio drama que reflejara ciertos conflictos, pasaremos a invitar a nuestro expositor que tendrá 40 a 45 minutos para la exposición del tema, se repartirá folletos con las ideas principales del tema, se culminará la sección brindándole la posibilidad a nuestros colaboradores que puedan expresar escribiendo de manera anónima en una hoja bond los posibles conflictos que han podido identificar. La cual nos dará una idea de que tan conscientes son que la dinámica de comunicación y de relacionarse no es la adecuada en la organización.

4. Dinámica de solución de conflicto: Realizaremos la sección de 40 a 45 minutos, pediremos que se formen 4 grupos de 10 integrantes cada uno y basándonos en la actividad propuesta en la resolución de conflictos, manifestaremos a los grupos los 4 posibles conflictos que más se repiten, cada grupo trabajara en uno de los conflictos proponiendo alternativas de solución, aquí no habrá respuesta ganadora, ya que deseamos que cada grupo o participante pueda reconocer y plantear alguna solución ante la situación. Se culminará la sección con un compartir entre los participantes y con la firma de asistencia.

El programa de intervención será desarrollado en el aula de capacitación de la empresa Limtek que tiene permitido un aforo hasta de 50 personas, el horario propuesto para desarrollar las actividades es de 5:00 a 6:00 pm una hora antes del término de la jornada laboral.

La población objetiva será todos los colaboradores administrativos, supervisores y gerentes.

El plan comenzará con una introducción del Área del bienestar social y la secuencia de reuniones se indicó en las líneas anteriores. Para lograr nuestros objetivos futuros y prevenir conflictos.

3.5.7 Instrumentos y materiales a utilizar:

Técnicas

- ✓ Observación

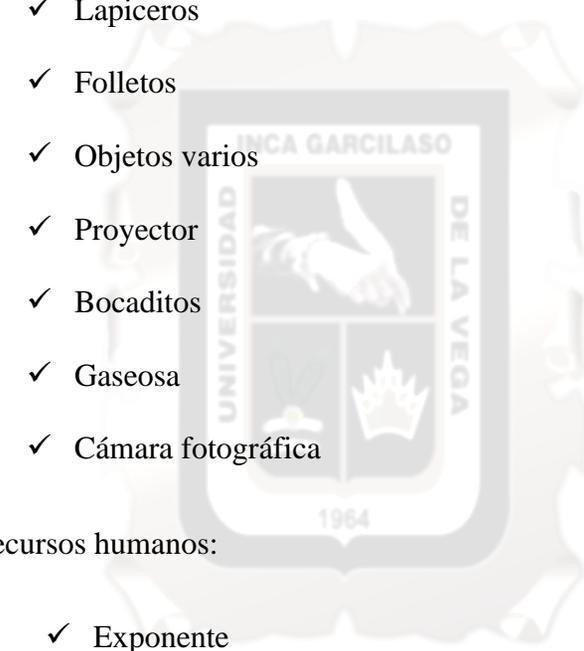
- ✓ Capacitación
- ✓ Integración
- ✓ Dinámica de grupo

Recursos materiales:

- ✓ Hojas bond
- ✓ Lapiceros
- ✓ Folletos
- ✓ Objetos varios
- ✓ Proyector
- ✓ Bocaditos
- ✓ Gaseosa
- ✓ Cámara fotográfica

Recursos humanos:

- ✓ Exponente
- ✓ Jefatura de RR. HH
- ✓ Equipo de Bienestar Social



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

3.5.8 Cronograma

PROGRAMA	ACTIVIDAD	TAREAS	Meses																
			Marzo				Abril				Mayo				Junio				
			1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	
			S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
TALLER DE MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	ELABORACION DE PROGRAMA		■	■	■	■													
	APROBACION DEL PROGRAMA					■	■												
	DIFUSION DEL PROGRAMA	ELABORACION DE BANER PRINCIPAL CON EL NOMBRE DEL TALLER							■	■									
		COTIZACION Y COMPRA DE INSUMOS								■	■								
		DIFUSION DEL PROGRAMA A TRAVES DEL CORREO INSTICUCIONAL											■	■					
	CHARLA DE LIDERAZGO	DAR LA BIENVENIDA A LOS COLABORADORES																■	
		PRESENTAR AL EXPOSITOR																■	
		DESARROLLO DE LA DINAMICA																■	
		DESARROLLO DEL TEMA																■	
		REPARTO DE FOLLETOS INFORMATIVOS																■	
		AGREDECIMIENTO Y FIRMA DE ASISTENCIA																■	
	DINAMICA SOCIO DRAMA	PRESENTACION DEL TEMA Y DINAMICA																■	
		CREACION DE GRUPOS																■	
		REPARTO DE MATERIALES Y HISTORIETAS																■	
		ESCENIFICACION Y REFLEXION																■	
		FIRMA DE ASISTENCIA																■	
	RESOLUCION DE CONFLICTOS	PRESENTAR AL EXPOSITOR																■	
		DESARROLLO DEL TEMA																■	
		REPARTO DE FOLLETOS INFORMATIVOS																■	
		REPARTO DE MATERIAL PARA DINAMICA																■	
FIRMA DE ASISTENCIA																	■		
DINAMICA DE SOLUCION DE CONFLICTO	PRESENTACION DEL TEMA Y DINAMICA																■		
	CREACION DE GRUPOS																■		
	EXPOCION DE SOLUCIONES POR GRUPO																■		
	COMPARTIR Y FIRMA DE ASISTENCIA																■		

Presupuesto:

UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	CUBIERTO POR	COSTO TOTAL
HOJAS BOND	2 PAQUETES	0	LOGISTICA	0
LAPICEROS	2 CAJAS DE 50 LAPICEROS	0	LOGISTICA	0
IMPRESIÓN DE FOLLETOS	160	0	LOGISTICA	0
OBJETOS VARIOS	8	10		80
PROYECTOR	1	0	SISTEMA	0
BOCADITOS	3 CIENTOS DE BOCADITOS	50		150
GASEOSAS	4	10		40
CAMARA FOTOGRAFICA	1	0	SISTEMA	0
EXPOSITOR	1	700		700
TOTAL DE INVERSION			s/.	970



Universidad

Inca Garcilaso de la Vega

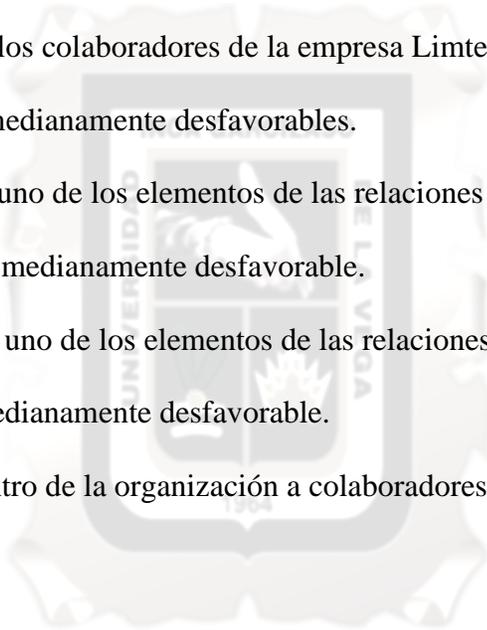
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Capítulo IV

PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

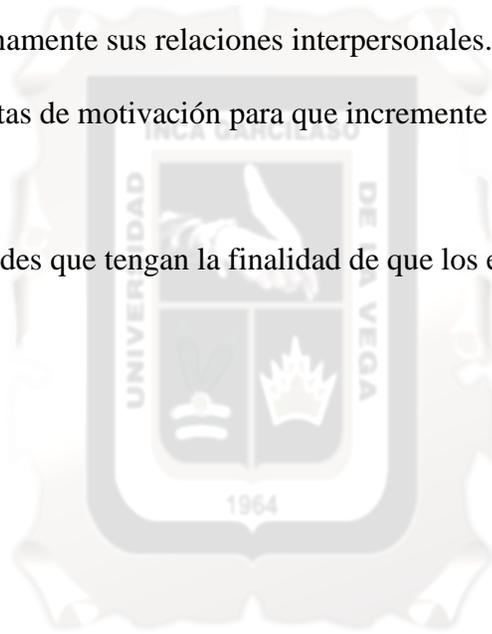
CONCLUSIONES

- ✓ Se concluye que los colaboradores no se encuentran motivados ni identificados con la organización.
- ✓ Se concluye que los colaboradores de la empresa Limtek presentan relaciones interpersonales medianamente desfavorables.
- ✓ Se concluye que uno de los elementos de las relaciones interpersonales como es la comunicación es medianamente desfavorable.
- ✓ Se concluye que uno de los elementos de las relaciones interpersonales como es la motivación es medianamente desfavorable.
- ✓ Encontramos dentro de la organización a colaboradores con los tres tipos de comportamiento.



RECOMENDACIONES

- ✓ Debido a la importancia de las relaciones interpersonales para los colaboradores se sugiere la réplica del programa de intervención ampliando la población de estudio para garantizar mejores resultados.
- ✓ Continuar con la mejora de la coordinación entre todas las áreas de la empresa.
- ✓ Diseñar programas de intervención para que los empleados puedan reconocer y aprender a desarrollar plenamente sus relaciones interpersonales.
- ✓ Tener herramientas de motivación para que incremente el compromiso de los empleados con la empresa.
- ✓ Realizar actividades que tengan la finalidad de que los empleados se sientan identificados con la empresa.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABC. (21 de Julio de 2006). *Las relaciones interpersonales*. Recuperado de abc.com:
<https://www.abc.com.py/articulos/las-relaciones-interpersonales-918618.html>
- Ander, E. (26 de Agosto de 1995). *Diccionario de Trabajo Social*. Recuperado de
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Bolaños, J. (2015). *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos*. (Tesis de Pregrado), Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Casique, E., & Marielvis, M. (2013). *Fortalecimiento de la comunicación y las relaciones interpersonales en cooperativas del estado Sucre: una experiencia desde el trabajo social*. Méroda, Venezuela: Cayapa. Revista Venezolana de Economía.
- Cetina, J. (31 de Diciembre de 2014). *Dimension Interpersona*. Recuperado de
<https://es.scribd.com/doc/12770276/Dimension-Interpersonal-Tema-1>
- Chavez, A. (2013). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los trabajadores de la Ugel Sánchez Carrión – la libertad*. (Tesis de Pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, Lima, Perú.
- Contreras, J. (2014). *Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros*. (Tesis de pregrado), Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Cordova, J. (23 de Enero de 2021). *¿Colaborador o Trabajador?* Recuperado de
https://www.duoc.cl/wp-content/uploads/2020/06/16-Inclusion_mundo_laboral.pdf

Dongil, E., & Cano, A. (2014). *Habilidades Sociales*. España: Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS).

Graza, M. (2018). *Relaciones interpersonales y clima organizacional en la Institución Educativa N° 2096 Perú – Japón*. (Tesis de Posgrado), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

INMACULADASOL. (20 de Marzo de 2015). *Recopilación de las definiciones más representativas de la profesión de trabajo social*. Recuperado de <https://inmaculadasol.com/2015/03/20/recopilacion-de-las-definiciones-mas-representativas-de-la-profesion-de-trabajo-social-2/>

Jauregui, M. (23 de Mayo de 2018). *Qué es el comportamiento organizacional; definición, objetivos y teorías*. Recuperado de <https://aprendiendoadministracion.com/que-es-el-comportamiento-organizacional/>

Lapeña, Y. (2012). *Estudio fenomenológico de las relaciones interpersonales laborales: la mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del Hospital General de Santa Bárbara de Soria*. (Tesis de posgrado), Universidad de ALicante, Alicante, España.

Marcuello, A. (23 de Noviembre de 2018). *Técnicas de comunicación efectiva*. Recuperado de <http://diplomaciaexpo.blogspot.com/2018/11/tecnicas-de-comunicacion-efectiva.html>

Menacho, I., Alberca, N., Camarena, J., Montejo, C., & Santa María, H. (2021). *Relaciones interpersonales, conflictos laborales y compromiso institucional en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Perú*. Guayaquil, Ecuador: Grupo Compás.

Méndez, I., & Ruszard, M. (2005). *El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: una aportación del enfoque centrado en la persona*. (Tesis de Posgrado), Universidad Iberoamericana, Mexico.

Montalvo, A. (9 de Marzo de 2011). *Recursos Humanos por Aguedo Montalvo*. Recuperado de <http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/que-es-un-colaborador.html#:~:text=Concepto%3A,arte%2C%20la%20educaci%C3%B3n%20y%20negocios>.

Mori, L. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de las madres socias de los comitpes del Vaso de leche en la municipalidad distrital de Guadalupe, Provincia de Pacasmayo: 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Quintero, J. (23 de Noviembre de 2018). *Teoría de las necesidades de Maslow*. Recuperado de http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf

ANEXOS



Campeonato deportivo equipo de futbol



Campeonato deportivo equipo de vóley



Ayuda social



Premiación al colaborador del mes



Ayuda social



Saludo de cumpleaños por correo.



Celebración del día de la madre



Campaña oftalmológica



Celebración de aniversario



Celebración de cumpleaños.



Premiación de beca escolares.