



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

“Intervención de la Trabajadora Social en la calidad de vida de los trabajadores del
área administrativa de Clínica Santa Martha del Sur, para mejorar su relación
familiar 2022”

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTOR

Bachiller: Palacios Medina, Delia Sofia

ASESOR:

Dra. Delgado Castillo, Gisella Yanire

lima, junio del 2023

“Intervención de la Trabajadora Social en la calidad de vida de los trabajadores del área administrativa de Clínica Santa Martha del Sur, para mejorar su relación familiar 2022”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega	3%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
3	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.uigv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unheval.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	www.slideshare.net	1%
	Fuente de Internet	
7	dspace.unl.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
8	intra.uigv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	

DEDICATORIA

Agradecida con Dios por permitirme culminar satisfactoriamente este trabajo y por darme la oportunidad de ejercer profesionalmente esta hermosa carrera de Trabajo Social, cumpliendo una de mis mayores ambiciones, y por permitirme hacerlo de manera ética e influir positivamente en nuestra nación.



AGRADECIMIENTOS

Agradecida con Dios por la vida y la salud, a mis padres por enseñarme e inculcarme los valores que aplico en mi vida diaria, a mi esposo e hijo que son mi mayor motivación en mi carrera profesional, a mi asesora que me guía en esta investigación y exhorta a mejorar cada día y a mi Alma Mater por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.



RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El presente trabajo de suficiencia profesional titulado “Intervención de la Trabajadora Social en la calidad de vida de los trabajadores del área administrativa de Clínica Santa Martha del Sur, para mejorar su relación familiar 2022”, tiene como objetivo dar a conocer la intervención de manera técnica que realizó la Trabajadora Social en la organización, mediante la realización de actividades y programas, el cual repercute la calidad de vida y mejora las relaciones. respecto a Trabajo – Familia de los trabajadores.

Como Trabajadora Social en la organización es fundamental porque mediante la intervención profesional, aminora problemáticas, gestiona mecanismos que fomenten las relaciones laborales y promueve el fortalecimiento del clima laboral con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los colaboradores, siendo ellos nuestro principal recurso.

Por el cual se sustenta en la presente investigación la ejecución de la actividad por las necesidades que tiene mi población objetiva, utilizando las técnicas y metodologías del Trabajo Social.

Se puede concluir que los programas que se ejecutó se logró satisfactoriamente, se intervino de acuerdo a las necesidades y problemáticas identificados.

Palabras clave: Bienestar Social, Bienestar Laboral, relación familiar, calidad de vida, satisfacción laboral.

Intervention of the Social Worker in the quality of life of the workers of the administrative area of Clinic Santa Martha del Sur, to improve their family relationship 2022

ABSTRACT AND KEYWORDS

The present work of professional sufficiency entitled "Intervention of the Social Worker in the quality of life of the workers of the administrative area of Clínica Santa Martha del Sur, to improve their family relationship 2022", aims to publicize the intervention in a technical way carried out by the Social Worker in the organization, by carrying out activities and programs, which have an impact on the quality of life and improve relationships. regarding Work – Family of workers.

As a Social Worker in the organization, it is essential because through professional intervention, she reduces problems, manages mechanisms that promote labor relations and promotes the strengthening of the work environment in order to improve the quality of life of collaborators, being them our main resource.

By which is supported in the present investigation the execution of the activity for the needs of my objective population, using the techniques and methodologies of Social Work.

It can be concluded that the programs that were executed were achieved satisfactorily, intervention was made according to the needs and problems identified.

Keywords: Social Well-being, Labor Well-being, family relationship, quality of life, job satisfaction.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE.....	4
ABSTRACT AND KEYWORDS.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES.....	12
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.....	11
1.1.1 HISTORIA.....	19
1.1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN O SERVICIO.....	19
1.1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO.....	21
1.1.4 ACTIVIDAD GENERAL.....	23
1.1.5 MISIÓN Y VISIÓN.....	23
1.1.6 ORGANIGRAMA GENERAL Y ORGANIGRAMA UBICACIÓN DE T.S. 25	
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA.....	26
2.1. MARCO TEÓRICO DE TRABAJO SOCIAL.....	26
2.1.1. ÁREA DE INTERVENCIÓN GENERAL.....	27
2.1.2. ÁREA DE INTERVENCIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL.....	28
2.1.3. FUNCIÓN GENERAL.....	29

2.1.4. FUNCIONES ESPECÍFICAS	29
2.2. MARCO TEÓRICO DE VARIABLES	30
2.2.1. VARIABLE 1	30
2.2.2. VARIABLE 2.....	33
CAPITULO: III FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO	38
3.1.1 TEORIA Y LA PRACTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL	38
3.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	38
3.1.3. ANTECEDENTES NACIONALES.....	39
3.1.4. MÉTODO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL: (MÉTODO BÁSICO PARA TRABAJADORES SOCIALES)	40
3.1.5. MODELOS DE INTERVENCIÓN: DE TAREA, DE CRISIS, ECOLÓGICO, SISTÉMICO, RIESGO, OTROS.....	47
3.1.6. NIVEL DE INTENCIÓN: CASO, GRUPO, COMUNIDAD	50
3.1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	52
3.1.8. PROGRAMAS DESARROLLADOS EN EL EJERCICIO PROFESIONAL.....	54
CAPITULO IV.....	61
4.1. LOGROS OBTENIDOS.....	61
4.2. CONCLUSIONES	62
4.3. RECOMENDACIONES.....	63

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 64

ANEXOS.....69



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Servicios, Tecnología y Especialidades Médicas – Clínica Santa Martha del Sur (2022)

Tabla N°2. Áreas de Clínica Santa Martha del Sur (2022)

Tabla N°3. Datos Socio demográficos según el sexo de los trabajadores

Tabla N°4. Datos Socio demográficos según la edad de los trabajadores

Tabla. N°5 Distribución numérica y porcentaje de trabajadores según el sexo

Tabla. N°6 Rango de edades de trabajadores

Tabla. N°7. número de trabajadores según su división de áreas.

Tabla. N°8. Cronograma de actividades del 2022

Tabla. N°9. Cronograma de actividades del 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Organigrama - Clínica Santa Martha del Sur SAC.

Figura N° 2. Servicio de Tele consulta

Figura N° 3. Ubicación geográfica de la Clínica Santa Martha del Sur SAC

Figura N° 4. Atenciones médicas de ambulatorio de Clínica Santa Martha del Sur

Figura N° 5. Organigrama del Área Administrativo de Clínica Santa Martha del Sur

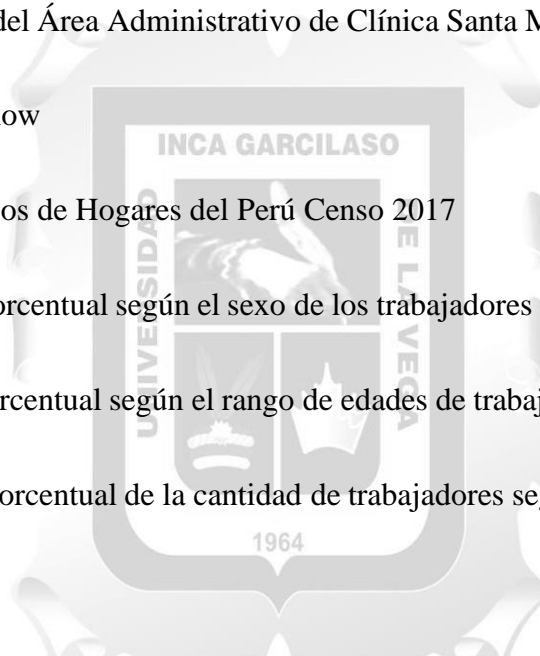
Figura: 6 Pirámide de Maslow

Figura 7. Porcentaje de Tipos de Hogares del Perú Censo 2017

Figura N° 8 Distribución porcentual según el sexo de los trabajadores

Figura N°9 Distribución porcentual según el rango de edades de trabajadores

Figura N°10 Distribución porcentual de la cantidad de trabajadores según su división de áreas



INTRODUCCIÓN

La Trabajadora Social de acuerdo a su formación profesional puede intervenir en diversas áreas y por mi experiencia trabajando en el rubro de salud, he podido trabajar con diversos profesionales, el cual los trabajadores de la organización son el factor importante ya que ellos brindan atención a los pacientes que es la razón de ser de la empresa, por el cual es importante intervenir en el desarrollo organizacional, fomentando un entorno de trabajo saludable a través de programas, actividades y ejecutando proyectos que beneficie al bienestar laboral de los trabajadores y mejorar su relación familiar.

Este presente trabajo está dividido en cuatro capítulos, el cual describe y resalta de manera técnica la experiencia profesional realizado.

Se describe en el primer capítulo los aspectos generales de la Clínica Santa Martha del Sur.

El segundo capítulo menciona a los autores que enriquecen el marco teórico y explican las tareas específicas y generales del profesional en Trabajo Social.

El tercer capítulo menciona enfoques teóricos, antecedentes nacionales e internacionales que fortalecen y orientan el buen desarrollo de este trabajo.

El cuarto capítulo describe y elabora las conclusiones del trabajo, las cuales ofrecen recomendaciones para mejorar la práctica profesional.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La clínica Santa Martha del Sur SAC, es una clínica privada líder en el rubro de la salud y cuenta con la mejor tecnología médica para la atención de la salud de cada paciente y sus familias del Perú.

Se fundó el 15 de setiembre del 2009, perteneciente a la red de clínicas más grades del Perú que es el Grupo San Pablo, el cual su fundador el Dr. y Empresario José Álvarez Blas dueño de las siguientes Clínicas:

- Clínica San Pablo S.A.C.
- Clínica Jesús del Norte S.A.C.
- Clínica San Gabriel S.A.C.
- Clínica San Juan Bautista S.A.C.
- Clínica San Pablo Arequipa S.A.C.
- Clínica La Merced S.A.C.
- Clínica San Pablo Huaraz S.A.C.
- Clínica San Pablo Asia S.A.C.

También es dueño de los prestigioso Hoteles Aranwa, y respecto al rubro educativo Escuela Superior de SCH San Pablo S.A.C.

El fundador Dr. Álvarez el cual pensó en las necesidades de atenciones médicas para los pobladores de los distritos de lima sur, el cual fue su razón de ser.

La clínica Santa Martha del Sur SAC brinda servicios en las atenciones ambulatorias, emergencia, hospitalización y farmacia las 24 horas, también cuenta con variedad de médicos

especialistas reconocidos para la atención integral de los pacientes, cuenta con 52 habitaciones de hospitalización tipo suite, 68 consultorios con todas las especialidades médicas. Su principal objetivo es lograr el restablecimiento de la salud y la rehabilitación de sus pacientes, en condiciones de calidad, respeto y eficaz con precios accesibles.



Servicios que ofrece la Clínica Santa Martha del sur:

Tabla N° 1. Servicios, Tecnología y Especialidades Médicas – Clínica Santa Martha del Sur.

CLINICA SANTA MARTHA DEL SUR SAC				
SERVICIOS MEDICOS	TECNOLOGIA MEDICA	ESPECIALIDADES MEDICAS		
Unidad de cuidados intensivos Adulto	Tomografía Computarizada	Cardiología	Geriatría	Reumatología
Emergencia adulta y pediátrica las 24 horas	Ecografía 4D	Cirugía General	Medicina Interna	Terapia Oncológica
Unidad de Cirugía Ambulatoria	Densitometría Ósea	Cirugía de Cabeza y Cuello	Mastología	Traumatología
Centro Quirúrgico	Endoscopia (alta y baja)	Cirugía Pediátrica	Hematología	Urología
Laboratorio Clínico y Patología	Electroencefalograma	Cirugía Cardiovascular	Nefrología	Otorrinolaringología
	Laboratorio de Análisis Clínicos	Cirugía Plástica	Neumología	Ginecología Oncológica
	Rayos X	Gastroenterología	Nutrición	Neurología
	Audiometría	Endocrinología	Oncología	Odontología Pediátrica
	Prueba de Esfuerzo	Dermatología	Pediatría	
	Mamografía	Ginecología	Psiquiatría	
	Colposcopia	Ginecología Oncológica	Psicología	

1964

Clínica Santa Martha del Sur respeta los derechos de los usuarios del Perú según ley N° 29414, el cual indica lo siguiente:

- A la atención en casos de emergencia, sin ningún tipo de documentación.
- Libre elección de médico o centro de salud.
- A buscar segunda opinión médica.
- Recibir atención libre de juicio clínico.
- Pase a los servicios, medicinas y productos de la salud necesarios y adecuados.
- Derecho de información
- Comprensión plena y oportuna de sus derechos como usuarios.
- Tener conocimiento del nombre de médico a cargo de su atención y el nombre del profesional a cargo del procedimiento.
- Obtener, de buena fe y respeto, la información adecuada y necesaria sobre las condiciones de uso de servicios de salud antes de recibir atención.
- Obtener la información suficiente y requerida en relación a su traslado dentro o fuera del centro clínico, así como autorizar o denegar su consentimiento a menos que el representante de la clínica tenga una razón válida.
- Obtener información suficiente y necesaria de la clínica sobre las normas, reglamentos o condiciones administrativas relacionadas con su atención.

- Obtener información oportuna, completa y continua sobre su enfermedad y opciones de tratamiento de su médico tratante y en de manera entendible.
- Decidir si se retira voluntariamente de la clínica y comunicar esta decisión a su médico de cabecera.
- Negarse o desear continuar con los tratamientos.
- Comprender las condiciones experimentales del producto o procedimiento, cada riesgo y efecto secundario.
- Ser tratados con pleno respeto a su intimidad y dignidad, trato de favor y no discriminación.
- Atención por personal sanitario autorizado por la normativa vigente.
- Recibir tratamientos científicamente probados o tratamientos donde se adviertan las reacciones negativas y efectos secundarios.
- A seguridad personal, sin perturbaciones o exposiciones a peligros por terceros ajenos al centro clínico.
- Con el consentimiento del médico tratante, autorizar la presencia de un tercero durante una cirugía o examen médico.
- Cuando no esté satisfecho con la atención que está recibiendo al ser oído y recibir respuesta a su reclamo o queja del caso correspondiente.
- Recibir tratamiento médico inmediato y reclamar la indemnización en forma adecuada por los perjuicios causados en la clínica.

- Acceso al historial clínico y epicrisis.
- Confidencialidad de los datos contenidos en sus registros médicos.

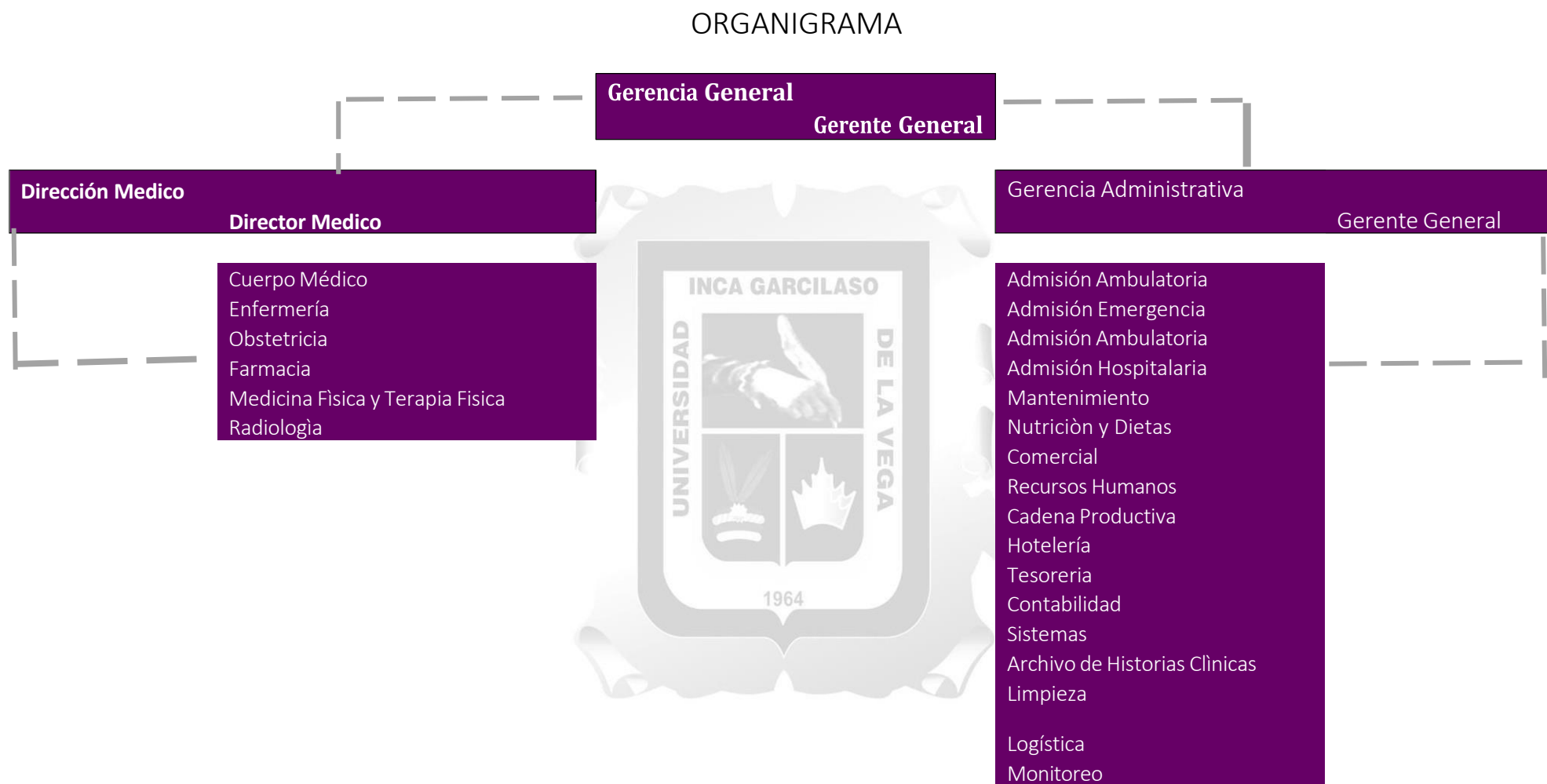
La estructura organizacional de la Clínica Santa Martha del Sur SAC, está compuesto por la gerencia general quien es la máxima autoridad, gerencia administrativa y dirección médica, quien son los encargados de supervisar las áreas administrativas y área asistencial (Cuerpo Médico y enfermería).

La clínica cuenta con 650 trabajadores que trabajan de manera permanente, el cual está divididos en las siguientes áreas.

Tabla N° 2. Áreas de Clínica Santa Martha del Sur (2022)

CLINICA SANTA MARTHA DEL SUR SAC	
ÀREAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Cuerpo Médico • Gerencia General • Gerencia Administrativa • Dirección Medica • Mantenimiento • Enfermería • Obstetricia • Farmacia • Medicina Física y Terapia Física • Radiología • Admisión Emergencia • Admisión Ambulatoria • Admisión Hospitalaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarias de Consultorio • Nutrición y Dietas • Comercial • Recursos Humanos • Cadena Productiva • Hoteleria • Tesoreria • Contabilidad • Sistemas • Archivo de Historias Clínicas • Limpieza • Logística • Monitoreo

Figura N° 1. Organigrama - Clínica Santa Martha del Sur SAC.



1.1.1 HISTORIA

Clínica Santa Martha del Sur pertenece a la red de clínicas del Grupo San Pablo. Fue fundado el 15 de setiembre del 2009. Su fundador el Dr. y empresario José Álvarez Blas es dueño de la red del Grupo San Pablo que cuenta con 26 empresas del rubro de la salud, hotelería, construcción y educación. La clínica Santa Martha del sur en sus primeros años inició con consultas médicas ambulatorias a pasar los años se restructuró e invirtieron gran cantidad de dinero para tener el mejor equipamiento y tecnología médica. En la actualidad es uno de los prestadores de seguros con mayor porcentaje de afiliados y cuenta con sus propios planes de salud como Plan Familiar San Pablo, Plus Salud, Gold Salud y Top Salud.

1.1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCION O SERVICIO

La Clínica Santa Martha, contiene los valores de los trabajadores a los que pertenecen. Sus acciones están enfocadas a cada paciente y ciudadano, que son el motivo de ser de la entidad. Tienen sensibilidad con sus pacientes y respetan su dignidad, integridad y capacidad de decisión. Buscando el respeto mutuo, tratando nuestras actividades con una actitud de mejora, adecuándonos a los requerimientos cambiantes de los individuos e incorporando avances tecnológicos que aporten valor beneficioso a la sociedad, brindando salud eficientemente.

Los principales servicios que ofrece la Clínica Santa Martha del Sur son:

CONSULTAS MÉDICAS POR TELECONSULTAS

Cuando inicio la pandemia los consultorios ambulatorios tuvieron que cerrar para prevenir los contagios del COVID 19, es por ello que se creó las consultas médicas a través de video llamadas para asesoramiento y diagnóstico médico.

AMBULANCIA LAS 24 HORAS

La Clínica Santa Martha del Sur ofrece a sus pacientes ambulancias especializada en atenciones médicas en todas las atenciones en situaciones de emergencia, traslados asistidos y en atención en eventos con médicos y paramédicos especialistas en emergencia.

FARMACIA POR DELIVERY LAS 24 HORAS

Durante la pandemia los ciudadanos estaban restringidos en salir de sus hogares por el toque de queda, por el cual la Clínica Santa Martha creó el servicio de entrega de medicamentos a domicilio que facilitaba a los pacientes adquirir los medicamentos de acuerdo a necesidad y entrega oportuna.

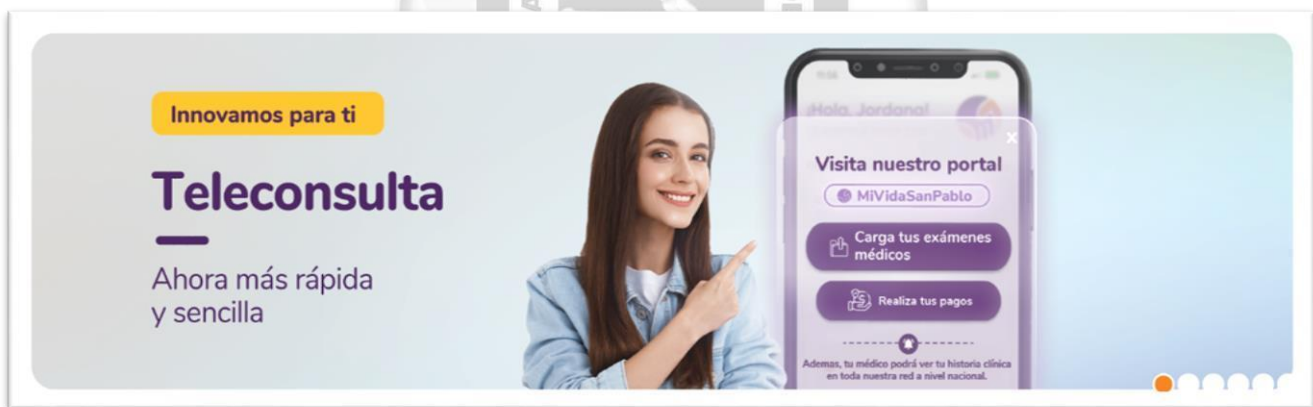


Figura N° 2. Servicio de Tele consulta.

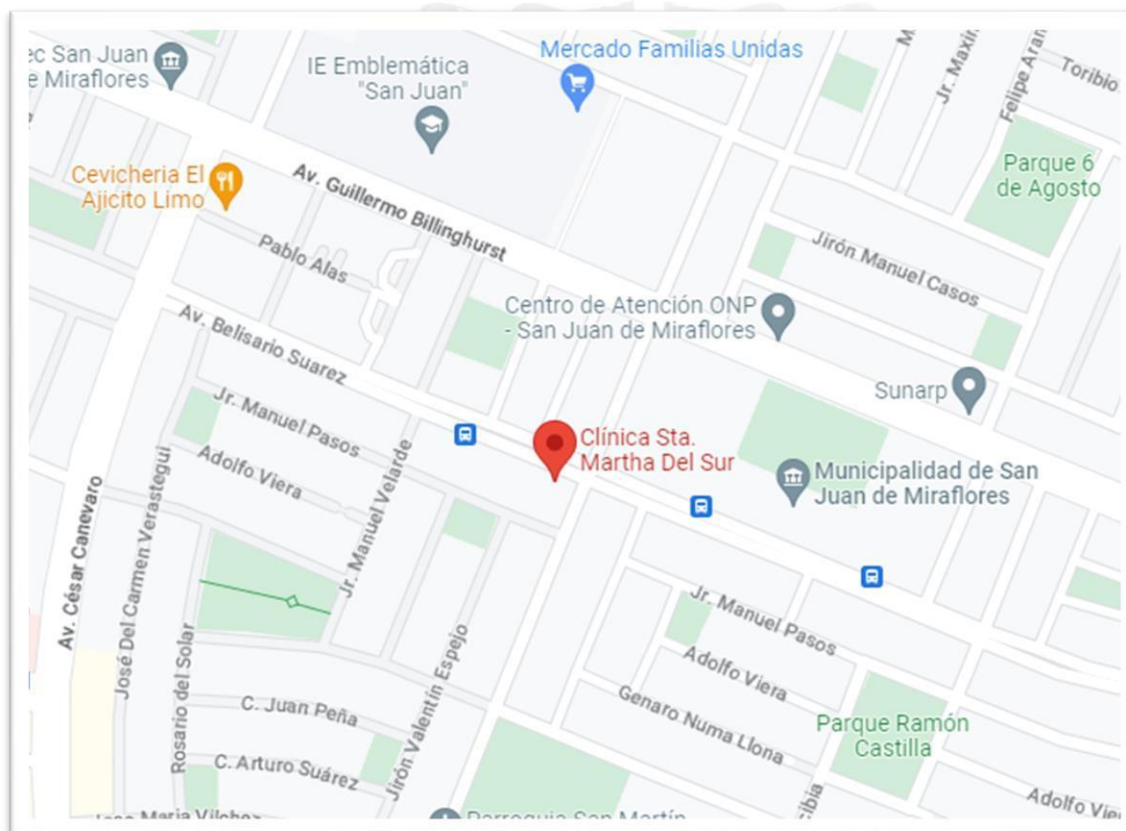
Fuente: Clínica Santa Martha del Sur SAC.

1.1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

La Clínica Santa Martha del Sur cuenta con 1 donde está situado en el distrito de San Juan de Miraflores del departamento y provincia de Lima, en la avenida Belisario Suárez 998.

Los pacientes son mayormente del sector socioeconómico C Y D por su ubicación geografía y por los precios accesibles para los ciudadanos.

Figura N° 3. Ubicación geográfica de Clínica Santa Martha del Sur SAC.



Fuente: Google Maps

El distrito de San Juan de Miraflores es uno de los 43 cantones que conforman la provincia de Lima, ubicada en el mismo departamento del Perú. Limita al norte con el distrito Santiago de

Surco, al noreste con la comarca de La Molina, al este con Villa Mara del Triunfo, al sur con Villa Salvador, al suroeste con Chorrillos, y al oeste con Santiago de Surco.

Fuente: Municipalidad de San Juan de Miraflores; <https://www.munisjm.gob.pe/web-sjm/index.html>

Tabla N° 3. Datos Socio demográficos de los trabadores según el sexo.

<i>Sexo</i>	<i>Cantidad</i>
Masculino	205
Femenino	445
Total	650

Fuente: Planilla de Trabajadores de Clínica Santa Martha del Sur SAC año 2022

Tabla N° 4. Datos Sociodemográficos de los trabadores según su edad.

<i>Rango de Edades</i>	<i>Cantidad</i>
18 a 25	216
26 a 33	301
34 a 42	79
43 a 51	34
52 a 61	11
62 a màs	9
Total	650

Fuente: Planilla de Trabajadores de Clínica Santa Martha del Sur SAC año 2022.

1.1.4 ACTIVIDAD GENERAL

El eje principal de La Clínica Santa Martha del Sur son las atenciones médicas ambulatorio, emergencia y hospitalaria, su objetivo principal es ser la clínica con mayor número de afiliados a su plan de seguro y ser la clínica líder en el mercado nacional con equipos de última tecnología.

Para incrementar el porcentaje de pacientes utiliza la estrategia de realizar convenios con empresas privadas de diferentes rubros, bomberos y municipalidades de distritos aledaños, realizando activaciones en el cual promueve los exámenes médicos, consultas gratuitas y entrega de folletos informativos.

Figura N° 4. Atenciones médicas de ambulatorio de la Clínica Santa Martha del Sur.



Queremos verte bien

¡Conoce el nuevo horario **extendido!**

Desde las 7:00 a.m. en: <ul style="list-style-type: none">• Medicina Física y Rehabilitación• Medicina Interna*• Pediatría*	Después de las 7:30 p.m. en: <ul style="list-style-type: none">• Psiquiatría• Ginecología
--	---

(01) 615-6767 (*) A partir de las 7:30 a.m. las especialidades de Medicina Interna y Pediatría

Fuente: Página de Clínica Santa Martha del Sur.

1.1.5 MISIÓN Y VISIÓN

La Clínica Santa Martha del Sur, es considerada una de las clínicas privadas más prestigiosa del Perú. De este modo los pacientes y sus familiares tienen la posibilidad de acceder a servicios de gran calidad, realizado por profesionales debidamente capacitados en las especialidades médicas, además cuenta con equipos de alta complejidad para diagnosticar y tratar las enfermedades.

Misión:

“Lograr la satisfacción y confianza de nuestros pacientes y colaboradores”

Visión:

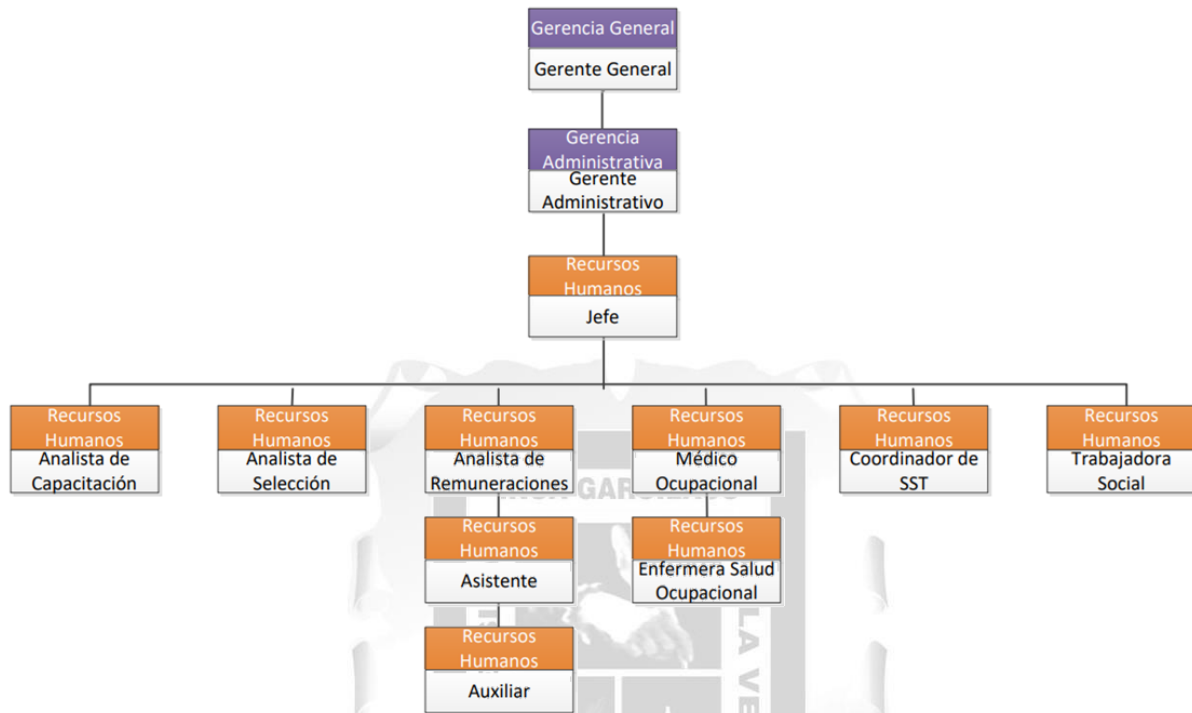
“Mantenernos como la red privada de salud más grande del país, con personal altamente capacitado, motivado y apoyado en tecnología de punta.”

Valores:

- **Honestidad:** La honestidad en nuestra organización es un valor muy importante ya que nos identifica como ser humano, nuestros valores y nuestras buenas costumbres, el cual aplicaremos en todo ámbito de nuestras vidas por el cual seremos respetados y valorados.
- **Trabajo en equipo:** En Santa Martha del Sur nos caracteriza nuestra manera de trabajar que es poder ayudarnos los unos a los otros, con compañerismos, empatía y en entorno comunicativo para mejorar nuestro clima laboral y lograr nuestros objetivos.
- **Liderazgo:** Mas que jefes somos líderes que planteamos objetivos organizaciones trabajando con comunicación con nuestros miembros, generando confianza y creando un ambiente agradable.

1.1.6 ORGANIGRAMA GENERAL Y ORGANIGRAMA UBICACIÓN DE TS.

Figura N° 5. Organigrama del Área Administrativo de Clínica Santa Martha del Sur.



En la actualidad la Clínica Santa Martha cuenta con 650 trabajadores el cual se divide en un 70% De personal asistencial y 30% de personal administrativo.

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA:

2.1. Marco Teórico de Trabajo social:

Según (Barranco, 2000, pág. 1) indica que las acciones de los trabajadores sociales desarrolladas y organizadas con los individuos, los grupos y la comunidad tienen como objetivo superar los obstáculos que impiden el avance del desarrollo humano y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

(Rafael Vilches, 2018), menciona que el Trabajo Social es una disciplina que promueve el desarrollo de las relaciones interpersonales y la comunicación de forma saludable para el bienestar colectivo. Todo lo que se hace desde la perspectiva de este quehacer profesional tiene dos componentes principales según como imaginemos y entendamos la profesión: a través de la perspectiva paradigmática que asume la teoría; y por la práctica en el contexto de su desarrollo, ambos con la misma intención de "bien común".

(Ander-Egg, ¿Qué es el Trabajo Social?, 1985, pág. 45), manifiesta que el trabajo social es un servicio profesional que se basa en el conocimiento científico y las habilidades interpersonales que ayuda a las personas, solas o en grupo, a lograr la satisfacción e independencia social y personal. Esto generalmente lo proporciona una agencia social u organización relacionada.

(FITS, 2000), refiere que el trabajo social es “una disciplina que tiene como objetivo la intervención social en las necesidades de la sociedad para promover el cambio, resolver problemas interpersonales, fortalecer la sociedad y aumentar la libertad para aumentar el bienestar, utilizando teorías del comportamiento humano y los sistemas sociales”, aplicando los niveles de intervención caso, grupo y comunidad.

(CELATS, 2018), define el trabajo social como una disciplina académica y una profesión basada en la práctica que promueve el cambio, el desarrollo social, la cohesión social, el empoderamiento y la liberación humana. El trabajo social se basa en las teorías de las ciencias sociales, la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad.

2.1.1. Área de intervención general:

El campo de intervención del Trabajador Social es amplio, el cual se menciona algunas definiciones:

Trabajo Social en el área de Salud: (Mabel Hernandez , 2022), indica que el trabajo social en salud implica diagnosticar y tratar plenamente las cuestiones relacionadas con el proceso de la enfermedad. El trabajador social sanitario es un especialista que comprende cómo afectan las necesidades sociales a la evolución de la enfermedad, localiza las redes familiares y fomenta el uso de los recursos disponibles. Por otra parte, el trabajo social tiene como objetivo planificar, promover, prevenir y prestar asistencia social en la gestión de los recursos sociosanitarios dirigidos al restablecimiento de la salud.

Trabajo Social en el área Organizacional: (Hernández Escobar, 2004), indica que el trabajo social en las organizaciones es la identificación, diagnóstico y contextualización de problemas, necesidades empresariales y de los trabajadores desde un punto de vista holístico, que tiene en cuenta aspectos psicológicos, económicos y sociales para conocer las relaciones humanas que las conducen, para el bienestar colectivo, incrementar la productividad para trabajar en un lugar cálido y agradable.

Trabajo Social en el área Educativo: (Panadero, 2019), refiere que el trabajo social escolar apoya los esfuerzos de las instituciones educativas para abordar la vulnerabilidad social, facilitar la integración de los estudiantes pertenecientes a minorías, identificar situaciones de riesgo (como el abuso infantil, las agresiones sexuales, los problemas interpersonales, etc.) y fomenta la participación de los padres.

2.1.2. Área de intervención del ejercicio profesional:

(Efren Báez, 2018), indica que el rol del trabajador social en empresas planifica, organiza, orienta, mejora las habilidades y capacidades de cada trabajador para empoderarlo desarrollándose en un ambiente de bienestar profesional donde la empresa brinde la seguridad adecuada; así como lograr la oportunidad de culminar una carrera correspondiente a su formación profesional.

(Martín Castro, 2011), refiere que el Trabajo Social en la gestión de la organización participe en diseñar la estructura organizativa de la empresa y participe en la distribución de acuerdo a la formación profesional del empleado en cada campo, donde es necesario estudiar su interrelación y su participación social en el lugar de trabajo para obtener resultados productivos y promover un buen ambiente de trabajo.

La función de la Trabajadora Social en la organización, está enfocada en planificar, organizar e implementar programas que contribuyan al bienestar del trabajador, la importancia del área de Bienestar Social en las organizaciones indica que la instauración de servicios de bienestar suple las exigencias de los empleados o la empresa mediante la creación de un departamento que brinda principalmente beneficios relacionados con la salud, seguridad y beneficios a favor de los trabajadores.

Los objetivos deben dirigirse hacia los siguientes aspectos:

- Promover un clima organizacional adecuado donde los empleados pueden estar satisfechos en cierta medida.
- Asesorar y capacitar a los empleados en áreas donde puedan mejorar su desempeño y promover la autorrealización.
- Abordar las situaciones que hayan causado, o tengan el potencial de causar, una disminución de la productividad, tanto individualmente como en grupo.

2.1.3. Función General:

Brindar Bienestar Social y Calidad de Vida a los trabajadores para mejorar su ambiente familiar.

2.1.4. Funciones Específicas:

Las funciones específicas la profesional en el Área de Bienestar Social son los siguientes:

Estudio e Investigación:

- Participar con el equipo multidisciplinario como Salud Ocupacional y Seguridad y Salud en el Trabajo, para supervisar a los colaboradores referente a enfermedades pre existentes, prevención de accidentes laborales y brindar capacitaciones.
- Plantear programas de bienestar social para fomentar un buen clima laboral en los trabajadores.

Prevención:

- Orientar a los trabajadores sobre sus beneficios laborales.
- Promover en los trabajadores estilos de vida saludable mediante capacitación con el equipo multidisciplinario de Salud Ocupacional.

Gestión Administrativa:

- Gestionar expedientes de reembolso, inscripciones de derechohabientes y adscripciones departamentales ante EsSALUD.
- Gestionar las inscripciones y desafiliaciones de los seguros como VIDA LEY, SCTR, FOLA y EPS.
- Coordinar, programar y ejecutar las actividades y programas sociales del Plan anual de Bienestar.
- Realizar seguimiento de descansos médicos, descansos médicos por maternidad, licencias con goce y sin goce de haber de los trabajadores hasta su reincorporación al trabajo.
- Realizar indicadores de gestión de Recursos Humanos.

2.2. Marco teórico de variables

Calidad de vida:

La definición de calidad de vida es crucial porque permite comprender las necesidades y los niveles de satisfacción de los individuos y los grupos sociales.

(Maslow, 1991), refiere que la calidad de vida "está determinada por la interacción dinámica del hombre, la sociedad y el medio ambiente, así como por la satisfacción de los deseos". Las necesidades humanas se reflejan mediante una figura piramidal, en la parte inferior están las necesidades esenciales o primarias y en la parte superior están las de superación o secundarias.

Necesidades fisiológicas. Se encuentra ubicado en el primer nivel, el cual son las necesidades fisiológicas de alimento, abrigo y deseo sexual son importantes para satisfacer las necesidades biológicas que aseguren condiciones óptimas de vida al hombre. Su principal característica es que es importante y urgente.

Necesidades de seguridad. Es el segundo nivel, es la necesidad de alcanzar y buscar refugio ya sea física o abstractamente. Esta necesidad surge cuando se satisface la primera necesidad, que es fisiológica.

Necesidades sociales. Es el tercer nivel, que son las habilidades sociales del individuo para conectarse con otras personas. Es la necesidad de sentir atracción, amistad, amor y afecto dentro del grupo, si estas necesidades no son satisfechas, la persona muestra actitudes negativas, como hostilidad y resistencia al cambio, puede frustrarse y tener dificultades para adaptarse a las normas y leyes de la sociedad.

Necesidades de aprecio. Esta necesidad es la confianza en sí mismo y la autoestima de un individuo, el reconocimiento social y la aceptación en un determinado grupo social. Si esta necesidad no es satisfecha, puede derivar en un complejo de inferioridad e impotencia, lo que puede hacer que la persona se sienta desmotivado para realizar diferentes actividades.

Necesidades de autorrealización. Para lograrlo, se deben satisfacer cuatro necesidades. Se trata del desarrollo profesional y personal a lo largo de tu vida. Trata de lograr autonomía, independencia y autocontrol.

Figura: 6 Pirámide de Maslow



Fuente: Libro la pirámide de Maslow

(Gómez-Vela & Sabeh, 1995) define la calidad de vida como un estado de bienestar general que incluye descripciones objetivas y evaluaciones subjetivas del bienestar físico, material, emocional y social, así como del crecimiento y las funciones personales, todo ello influido por los valores personales.

(Ardila, 2003), define la calidad de vida como un estado de satisfacción general provocado por la realización del potencial humano. Tiene aspectos subjetivos y objetivos. Es un sentimiento subjetivo de bienestar físico, psicológico y social. Incluye la intimidación, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva como factores subjetivos. El bienestar económico, las relaciones armoniosas con el entorno físico, social y comunitario y la salud percibida objetivamente se consideran los aspectos objetivos.

(ONU, 1997), define la calidad de vida como la percepción que tiene un individuo de su lugar en la vida en relación con sus objetivos, expectativas, normas sociales y preocupaciones en su cultura y sistema de valores. Es una noción amplia que está totalmente influida por la salud física de una persona, su estado psicológico, su nivel de dependencia, sus relaciones sociales, sus creencias personales y su relación con las características fundamentales del entorno.

(Bonilla, 2018), indica que la calidad de vida de una persona puede considerarse una relación con aspectos positivos generales, pero también puede incluir acontecimientos negativos, lo que ilustra la interacción entre un individuo y la comunidad en general en la aplicación de los valores sociales.

- Físico: Donde se pueden hacer consideraciones de salud y seguridad física.

- **Material:** Disponer de un hogar dotado de todos los servicios básicos, alimentación y transporte.
- **Educativos:** La disponibilidad y proximidad de la educación, que permite tanto el aprendizaje individual como en grupo para avanzar en el conocimiento.
- **Emocional:** Muy importante para cada persona, a través de la cual permiten que su espacio emocional crezca y se comuniquen efectivamente con la sociedad.
- **Social:** Cuando una persona tiene oportunidades de interactuar con núcleos básicos como la familia y las amistades que le permiten prosperar.

Relación Familiar:

(Macias, Marín , & Vargas, 2004), refiere cómo se desarrollan las relaciones familiares a través de las interacciones de los individuos que componen el sistema. Sobre la base de estas interacciones, se construyen puentes que permiten a los miembros de la familia permanecer juntos y trabajar para alcanzar los objetivos que se han fijado. Estas interacciones se manifiestan a través de la comunicación, que permite observar los conflictos, reglas y normas que regulan la homeostasis del sistema familiar porque el comportamiento de cada elemento afecta al sistema en su conjunto. La familia se compone de varios sistemas: el individual, el matrimonial, el fraternal y el parental.

Tipos de relaciones familiares:

Según (Zapata, 2016), manifiesta que hay 6 tipos de relaciones familiares los cuales son:

- **La familia estable:** Se nota que está unificada, que los padres tienen un papel claro en sus obligaciones y que son conscientes del mundo que quieren dar y mostrar a sus hijos, que está lleno de metas y sueños. Les resulta sencillo permanecer juntos, ya que los niños

crecen seguros, fiables y cariñosos, y los adultos son personas activas e independientes que pueden expresar sus necesidades tal y como las ven. altos niveles de felicidad e independencia.

- **La Familia Inestable:** La familia no puede estar unida; los padres están desconcertados sobre el mundo que quieren mostrar a sus hijos; les cuesta permanecer juntos, lo que crea inestabilidad, inseguridad, falta de confianza y tiranía; y cuando son aceptados, se convierten en adultos dependientes pasivos incapaces de expresar sus necesidades; como resultado, se sienten frustrados y llenos de culpa que no expresan.
- **La familia Permisiva:** En este tipo de familia, los padres son incapaces de disciplinar a sus hijos y como carecen de autoridad prefieren debatirlo todo, dejan que sus hijos hagan lo que quieran. En un hogar así, los padres no actúan como padres y los hijos no actúan como hijos, y es frecuente ver que los hijos dan más órdenes que los padres. En casos extremos, los padres pierden el control de sus hijos porque temen que sus hijos se enfaden.
- **La Familia Centrada en los Hijos:** A veces los padres tienen dificultades para manejar sus conflictos y centrarse en sus hijos; como resultado, en lugar de abordar sus problemas como pareja, siempre recurren a discutir cuestiones relacionadas con sus hijos como si fuera un tema de conversación entre ellos. Este tipo de padre busca la compañía de sus hijos y depende de su felicidad.
- **Familia Sobreprotectora:** Preocupación por la desprotección de los niños. Los padres disuaden a sus hijos de crecer y ser independientes. Los niños dejan de ser "infantiles" porque no tienen ni idea de cómo protegerse o ganarse la vida. Los padres torturan a sus hijos, haciéndoles muy dependientes de su propio criterio.

- **Familia Rígida:** Les cuesta aceptar los cambios en los niños. Los padres tratan a los niños como adultos. No apoyan el crecimiento de sus hijos. Los niños sufren cuando sus padres son muy autoritarios.

(INEI, 2017), señala que la familia es la primera unidad social capaz de satisfacer las necesidades de supervivencia de sus miembros. También es el primer elemento de organización social. En general, los hogares adoptan una variedad de arreglos que se centran en una pareja con o sin hijos, así como en individuos adicionales que pueden o no ser padres.

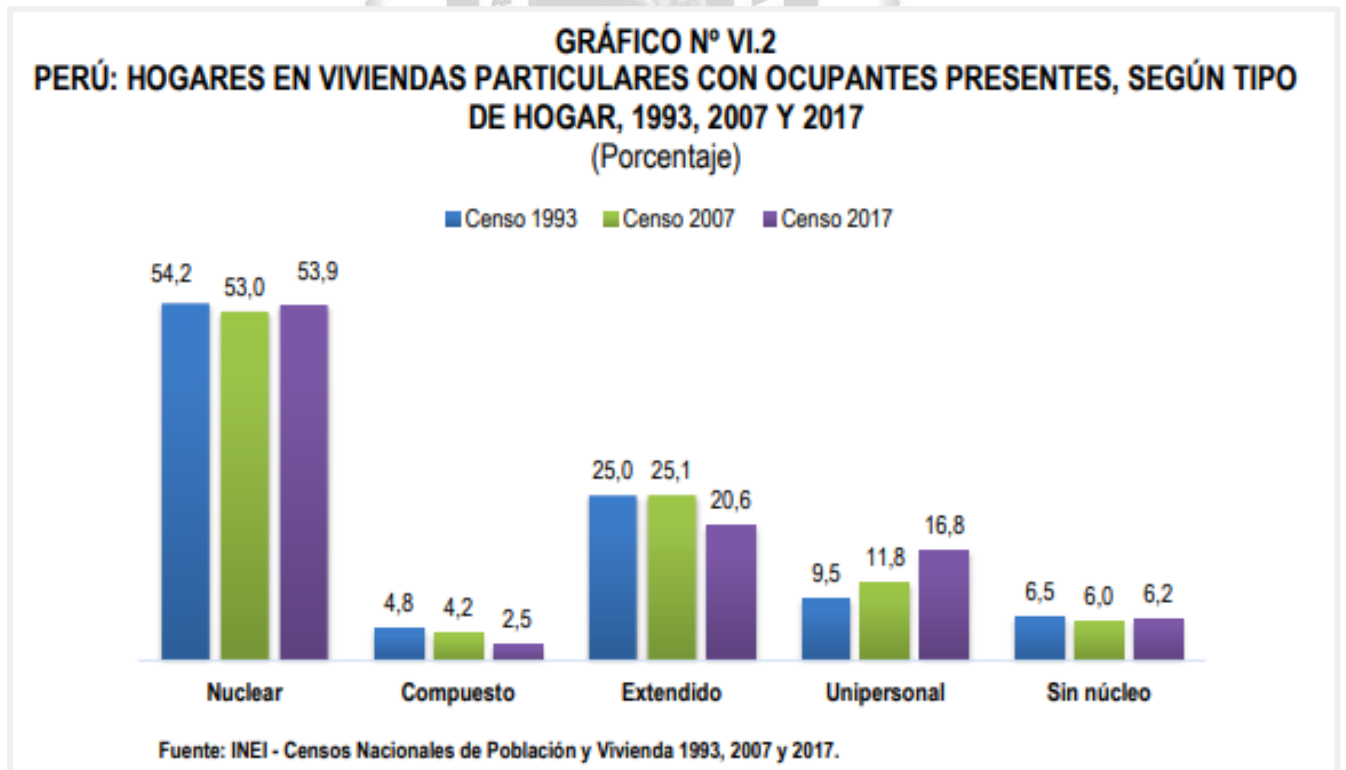
Tipos de Hogares:

- Hogares nucleares: refiere a un grupo formado por los padres y sus hijos, a menudo conocido como familia de convivencia. Las definiciones más amplias incluyen tanto los grupos formados por dos adultos que están casados, tengan hijos o no, como los formados por un adulto que tiene uno o más hijos.
- Hogares extendidos: Tienen un árbol genealógico nuclear completo o incompleto, así como otros miembros de la familia. No hay miembros de la red extensa de la familia.
- Hogares compuestos: Tienen una familia nuclear completa o incompleta, pueden tener o no otros familiares, y tienen otros familiares que no son parientes suyos.
- Hogares unipersonales: Formado por una persona; Hogares sin núcleo conyugal: no se conforman con otros miembros de la familia inmediata del hogar ni con otros miembros del hogar. Este tipo de hogar está formado por dos personas o más.
- Hogares sin núcleo: Consiste en un único individuo que es el cabeza de familia y no tiene hijo o hijos, sino que vive con otros individuos que pueden ser sus padres o no.

De acuerdo al censo del 2017 se determina el porcentaje de tipos de hogares en el Perú son los siguientes:

- Los hogares nucleares están formados por parejas nucleares con o sin hijos, o simplemente el cabeza de familia con hijos o hijas, los cuales son 4 millones 451 mil 706, equivale al (53,9%) del tipo de hogar.
- Los hogares extensos consisten en el hogar nuclear y otros familiares, los cuales son 1 millón 701 mil 64, equivale al (20,6%) del tipo de hogar.
- Los hogares compuestos también incluyen miembros cercanos, los cuales son 204 mil 418, equivale al (2,5%) del tipo de hogar.
- Los hogares unipersonales suman 1 millón 384 mil 143, equivale al (16,8%) del tipo de hogar.
- Los hogares sin núcleo suman 510 mil 953, equivale al (6,2%) del tipo de hogar.

Figura 7. Porcentaje de Tipos de Hogares del Perú Censo 2017.



Fuente: INEI

(Quintero, 1997, pág. 19), refiere a la idea de que la familia se considera un grupo primario que sobresale tanto en su crecimiento como en su expresión en la diversidad de su tipología.

Tipos de Familias tradicionales:

Familia Nuclear: Se compone de dos generaciones, padres e hijos; Viven en la misma casa, están conectados por lazos familiares.

Familia Extensa: Lo forman una pareja, tenga hijos o no, y otros miembros de la familia, como sus suegros o consanguíneos.

Familia Ampliada: Se compone de miembros que no son parientes, ejemplo como vecinos, primos, ahijados y vecinos, viven en la misma casa.

Familia Monoparental: Se compone de un solo padre y se hace cargo de los hijos.

Familias Homosexuales: Se compone de padres del mismo sexo que son padres de uno o más hijos por adopción o inseminación artificial.

(DD.HH, 2015), manifiesta que la familia es esencialmente una sociedad natural que existió antes que el Estado o cualquier otra comunidad y que tiene sus propios derechos exclusivos. La familia no es producto de ninguna época humana, sino un legado de todas las épocas y civilizaciones. Es una síntesis de las pulsiones humanas más profundas (sociabilidad, afectividad, etc.). La familia es mucho más que una entidad jurídica, social o económica, ya que hablar de familia es hablar de vida, de transmisión de valores, de educación, de comunidad, de estabilidad y de futuro.

CAPITULO: III FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO (según variables)

3.1.1 TEORIA Y LA PRACTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

El Trabajo Social en organización de la Clínica Santa Martha del Sur programa actividades, planes en beneficios de los trabajadores, fundamentado en bases teóricas, técnicas y herramientas del Trabajo Social para una eficaz intervención en la organización.

3.1.2. Antecedentes Internacionales

Para (Sanchez & Osiadacz, 2014), en su tesis describe cómo influye el bienestar, protección y seguridad laboral en la percepción del clima laboral de los funcionarios, para que estos desempeñen excelentemente sus funciones y tengan un equilibrio en lo personal, familiar y laboral. Se concluye que la protección laboral influye de manera positiva en su clima laboral ya que los trabajadores tienen mayor desempeño y productividad porque se sienten protegidos ante la explotación laboral, accidentes laborales y enfermedades, asimismo la intervención de la Trabajadora Social cumple un rol de orientador, coordinador estratégico para mejorar las condiciones de trabajo, velar y brindar soluciones a situaciones de vulnerabilidad de los trabajadores.

Por otro lado (Bejarano, Solano, & Rodriguez, 2019), en su tesis tiene como objetivo encontrar la percepción de cada trabajador entrevistado en su ambiente laboral el cual concluye que la la percepción de la calidad de vida del personal médico del Hospital San Vicente de Paul de Paipa es favorable ya que se sienten a gusto trabajando en un ambiente confortable. donde se le brinda recursos materiales, programas de capacitación y reconocimientos para el cumplimiento óptimo de sus funciones. Los trabajadores manifiestan que se sienten valorados por sus jefaturas lo que genera satisfacción al ejercer su profesión a gusto en su centro laboral.

Para (Soto Torres, 2018), tiene como objetivo mejorar la percepción de calidad de vida de los trabajadores del estudio jurídico a través de un programa, para que la condición laboral sea el adecuado. Concluye que la calidad de vida laboral aumenta de acuerdo a la remuneración equitativa, beneficios sociales e incentivos, el 56% de trabajadores se sienten satisfechos trabajando en el estudio jurídico, y el 44% no se siente satisfecho trabajando en el estudio jurídico por las condiciones laborales y la remuneración. Como recomendación se planteó la creación de un departamento de recursos humanos para poner en marcha iniciativas que mejoren la calidad de vida de los trabajadores.

3.1.3. Antecedentes Nacionales

Para (Salas, 2021), tiene por objeto examinar la relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral de los empleados en organizaciones públicas y privadas. Se concluye que esta relación se ve afectada negativamente por el conflicto trabajo-familia porque los empleados se sienten presionados por sus obligaciones en casa (incluidos sus papeles de padres y cónyuges) y en el trabajo, lo que puede provocar estrés, falta de concentración y otros problemas. Como recomendación, se considera que el departamento de Recursos Humanos debería concentrar sus esfuerzos en desarrollar programas que ayuden a resolver los conflictos, ya que esto beneficiará a los empleados personalmente al aumentar su satisfacción laboral, motivación y compromiso, y a las empresas en su conjunto al ofrecerles más oportunidades de crecimiento.

Para (Barboza Villanueva & Canales Villanueva, 2021), Como parte de su investigación, trataron de entender cómo el personal operativo de la gestión de los servicios públicos del Distrito Municipal de Sayán representaba la calidad de su vida laboral. Encontraron que mientras el 47% de los funcionarios operativos se sentían satisfechos trabajando para la municipalidad porque se les brindaba capacitación, actividades integradoras y respeto contractual, el 53% de los

funcionarios operativos se sentían insatisfechos. Como recomendación, se puede coordinar con el área del departamento de servicios públicos para aumentar el crecimiento económico y reconocer a los empleados por su responsabilidad y compromiso con su trabajo.

Para (Mayta Chauca & Paucar Navarrete, 2022), El objetivo de su estudio es describir la relación entre la percepción que tienen los empleados de una empresa de consultoría de su compensación emocional y su nivel de satisfacción laboral. Los resultados del estudio muestran que la compensación emocional (como los programas de formación, los horarios de trabajo flexibles, el reconocimiento salarial y los programas de formación) tiene una correlación positiva con la percepción que tienen los empleados de su nivel de satisfacción laboral, lo que mejora la retención de los empleados.

3.1.4. **Método** de intervención profesional:

Teoría del Método Básico

Para (Egg, 1995) menciona que método puede definirse que es el camino que se sigue para alcanzar un fin. Para Trabajo Social este fin puede ser: conocer, investigar, programar y ejecutar. El método requiere de procedimientos y técnicas sistematización para probar su eficacia.

- **Diagnóstico:** Es un proceso de desarrollo e investigación que exige conocer y comprender los problemas y necesidades, los factores impulsores y las tendencias previstas en un entorno determinado.
- **Programación o planificación:** Trata de estructurar racionalmente las actividades futuras estableciendo metas; selección de alternativas y planificación de programas y proyectos después del diagnóstico.

- Ejecución: La etapa del proceso de intervención que implica la ejecución de la programación.
- Evaluación: Implementación sistemática de procedimientos para alcanzar los objetivos, controlando el impacto de las actividades y resultados, mejorando las operaciones en curso. También incluye una evaluación de los instrumentos, procedimientos, técnicas y herramientas utilizadas.
- Aplicación del Método Básico

Estudio o Investigación: A través de las técnicas en Trabajo Social se ha identificado la siguiente población del área administrativa de la organización.

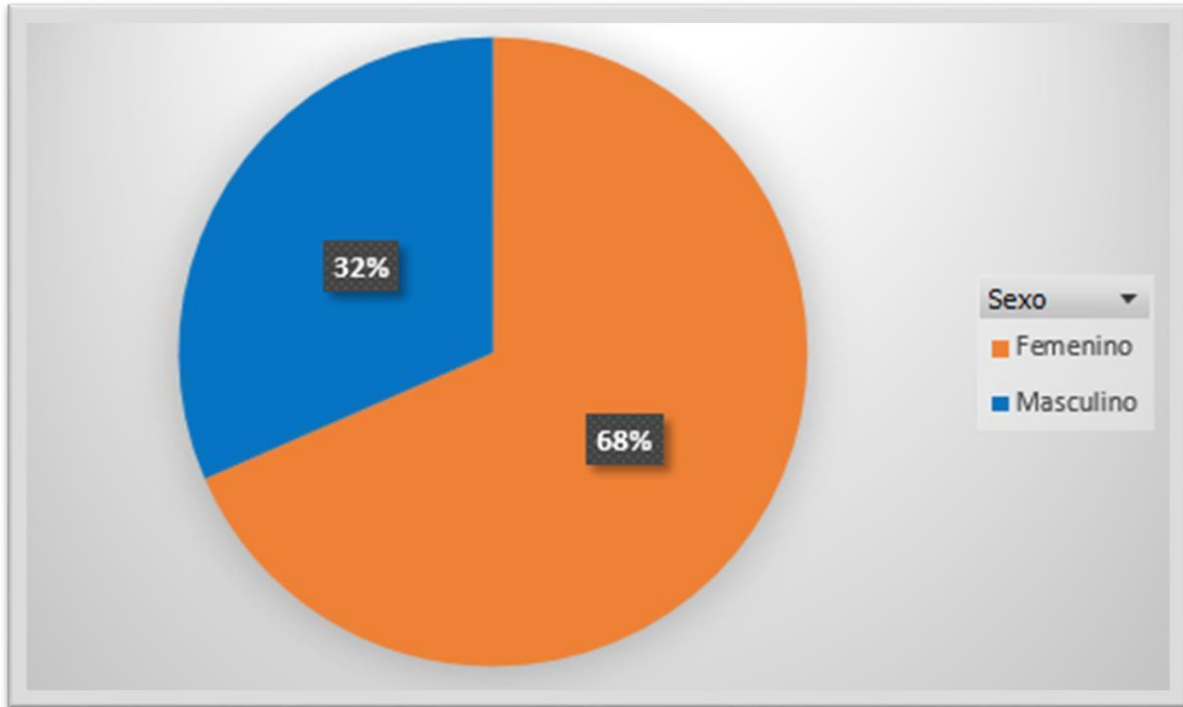
Población Organizacional

La Clínica Santa Martha del Sur cuenta con 650 trabajadores bajo planilla.

Tabla. N° 5. Distribución numérica y porcentaje de trabajadores según el sexo.

<i>Sexo</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
Masculino	205	32%
Femenino	445	68%
Total	650	100%

Figura N° 8. Distribución porcentual según el sexo de los trabajadores.

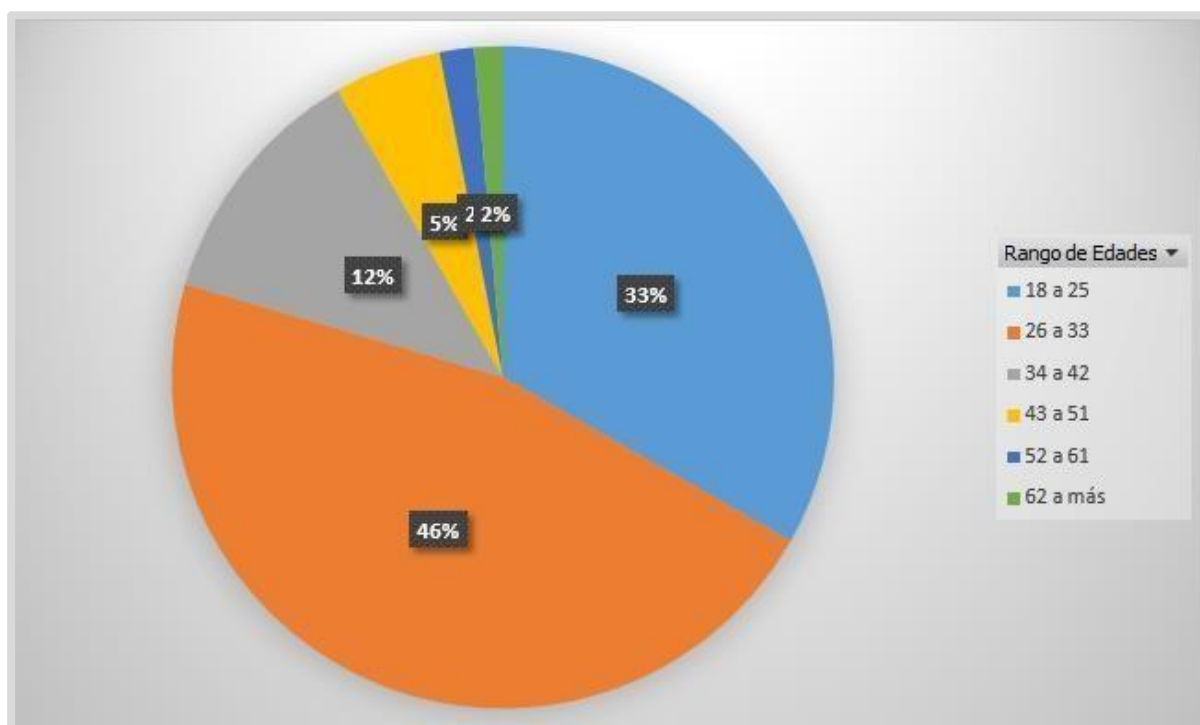


De los datos porcentuales se desprende que el 32% de los empleados son de sexo masculino, mientras que el 68% de los empleados son de sexo femenino.

Tabla. N° 6. Rango de edades de trabajadores.

<i>Rango de Edades</i>	<i>Cantidad</i>
18 a 25 años	216
26 a 33 años	301
34 a 42 años	79
43 a 51 años	34
52 a 61 años	11
62 a más años	9
Total	650

Figura N° 9. Distribución porcentual según el rango de edades de trabajadores.

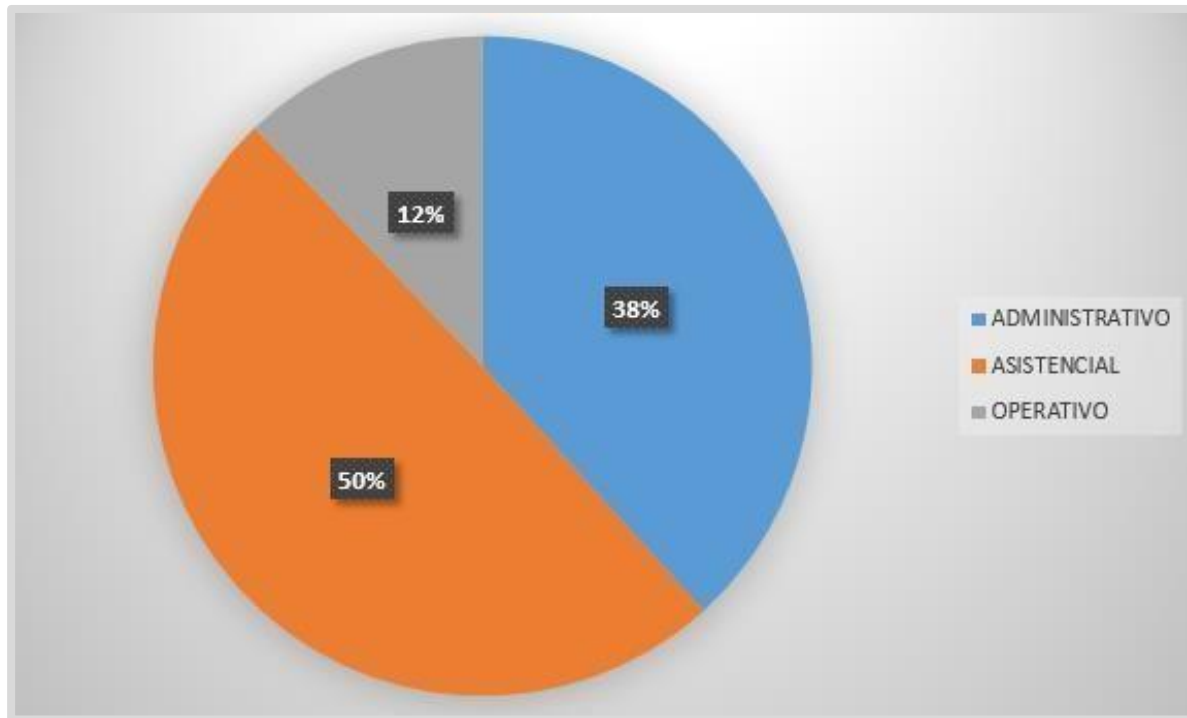


Los datos porcentuales muestran que el 46% de los empleados tienen entre 26 y 33 años, el 33% entre 18 y 25 años, el 12% entre 34 y 42 años, el 5% entre 43 y 51 años, el 2% entre 52 y 61 años y el 2% entre 62 años y más.

Tabla. N° 7. N° de trabajadores según su división de áreas.

<i>N° de Trabajadores según su área</i>	<i>Cantidad</i>
PERSONAL ADMINISTRATIVO	249
PERSONAL ASISTENCIAL	322
PERSONAL OPERATIVO	79
Total	650

Figura N° 10. Distribución porcentual de la cantidad de trabajadores según su división de áreas



Se muestra los datos porcentuales que el 50% de trabajadores son del área asistencial, el 38% de trabajadores son del área administrativo y el 12% de trabajadores son del área operativo.

Diagnóstico: Con el fin de atender las necesidades y problemáticas del personal administrativo dentro de la organización, la Trabajadora Social ha llevado a cabo planes, programas e iniciativas que buscan optimizar todos los aspectos de la vida del empleado en el trabajo. creando estrategias para fortalecer la relación entre el empleador y el empleado. Con la ayuda del equipo de Recursos Humanos, las actividades en el ámbito del bienestar social se rigen por un plan anual que nos permite gestionar, coordinar y programar iniciativas que modifiquen las condiciones de trabajo de los empleados, promuevan un entorno laboral optimista y mejoren su calidad de vida y su entorno.

- **Baja Remuneración en personal de las áreas administrativas:** Los trabajadores del área de sistemas con cargo técnicos de soporte, el área de admisión ambulatoria y emergencia con cargo de admisionistas y el área de archivo de historias clínicas con cargo de auxiliares, su remuneración de acorde al mercado es bajo, lo que ocasiona que haya un alto porcentaje de rotación de personal, insatisfacción laboral, el cual no les permite satisfacer sus necesidades básicas y recreativas.
- **Reconocimiento laboral:** En las áreas de comercial y cadena productiva de la clínica al final de año llegan a su meta, el cual los trabajadores manifiestan que sus jefaturas no reconocen su productividad ocasionando malestar laboral, se sienten no valorados, hay desmotivación y absentismo laboral.
- **Condición de Vivienda de Trabajadores:** Los trabajadores que ingresaron en el 2022 y de acuerdo a su ficha de ingreso personal, el 62% de trabajadores indico que viven en casa alquilada, el 30% en casa de familiares y el 8% viven en casa propia,
- **Nivel académico de Trabajadores:** Cuando se ha realizado convocatorias internas para ascenso laboral de las áreas de archivo de historias clínicas y admisión hospitalaria, los trabajadores han postulado y en el momento de la entrevista se les descalifica porque no cuentan con estudios técnicos o universitarios para el puesto a pesar de contar con la experiencia en el área.
- **Tipos de Hogares de Trabajadores:** En el año 2022 se presentamos 4 procesos por retenciones judiciales de trabajadores de las áreas de admisión y mantenimiento el cual se deduce que los trabajadores tienen diversos tipos de hogares.

Programación y Ejecución: De acuerdo al diagnóstico, se ha creado los siguientes programas.

Programas	Actividad	Responsable	Ejecución
<p>"FORMANDO A LOS TUYOS"</p> <p>Programa que permite que los trabajadores de Santa Martha y sus familiares directos accedan convenios de estudios del Instituto San Pablo.</p>	<p>Fomentar que los trabajadores puedan estudiar una carrera técnica a su elección y puedan ascender a un puesto superior.</p>	<p>Trabajadora Social</p>	<p>Enero a Diciembre 2022</p>
<p>"A los Mejores del Trimestre"</p> <p>Programa de reconocimiento a los trabajadores de las áreas administrativas y asistenciales. Mediante exámenes de conocimiento.</p>	<p>Fomentar el crecimiento profesional y desarrollo personal.</p>	<p>Trabajadora Social</p>	<p>Enero a Diciembre 2022</p>
<p>"Cuidamos tu salud"</p> <p>Tarifa preferencial para los trabajadores y sus familiares directos. Pueden atenderse con este beneficio en cualquier Red de Clínicas del Grupo San Pablo.</p>	<p>Propiciar el cuidado de la salud con precios accesibles y mejorar la calidad de vida del trabajador.</p>	<p>Trabajadora Social</p>	<p>Enero a Diciembre 2022</p>

Evaluación: Para la evaluación se ha utilizado las siguientes técnicas de intervención.

- **Observación:** Se observa y analiza la problemática que existe en la organización, mediante supervisiones a las áreas administrativas y rondas para obtener información.
- **Entrevista:** En el área de bienestar social, se acercan trabajadores para manifestar su problemática en el cual se mantiene una comunicación el cual se obtiene datos importantes.
- **Visita Domiciliaria:** Al realizar la visita domiciliaria me permite conocer la realidad de vida del trabajador, detectando necesidades y tener información fidedigna.

3.1.5. Modelos de intervención:

Modelo centrado en la tarea

Para (Visacarret, 2014) Es un modelo que proporciona una respuesta práctica, concisa y eficaz, al tiempo que se centra en la consecución de objetivos específicos y la realización de tareas para abordar un problema concreto.

Delimitación del Problema.

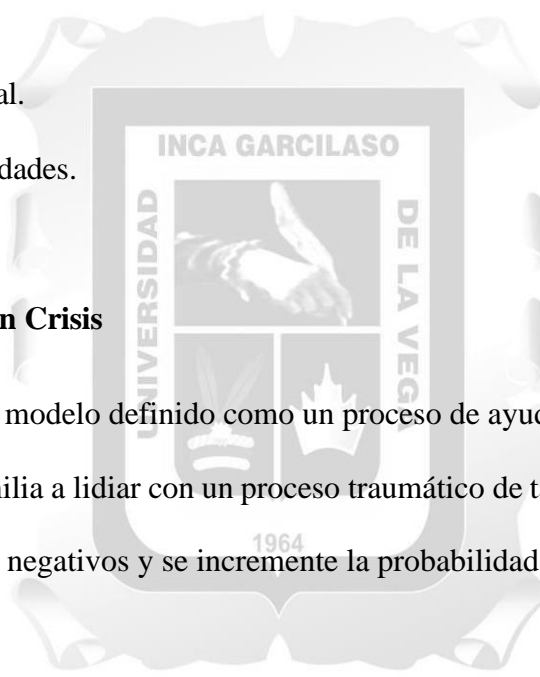
- Definir Objetivos.
- Limitación Temporal.
- Las Tareas o Actividades.
- El contrato.

Modelo de Intervención en Crisis

Para (Caplan, 1993), Es un modelo definido como un proceso de ayuda que tiene como objetivo ayudar a una persona o familia a lidiar con un proceso traumático de tal manera que se reduzca la probabilidad de sus efectos negativos y se incremente la probabilidad de crecimiento.

Fases:

- Estado de Impacto.
- Estado de habilidades de emergencia.
- Fase de medidas radicales de resolución de problemas.
- Fase la final de la crisis.



Modelo de Intervención Ecológico

Para (Lillo, 2001) es un modelo que permite integrar conocimientos, examinarlos con un paradigma especial, elaborando nuevas hipótesis, para elaborar estrategias de intervención en la comunidad, es la intervención comunitaria que tiene como objetivo de trabajo la interacción del individuo y su ambiente, el cual son los siguientes:

- **Microsistema:** Gobierno de turno, condiciones sociales, sistema religioso y valores sociales.
- **Exosistema:** Gobierno local, familia extendida y medios de comunicación.
- **Mesosistema:** Familia, vecindario, compañeros de escuela y de trabajo.

Modelo Sistémico

Para (Campanini, 1996), Es un modelo donde el individuo forma parte de un sistema o grupo que se rige por principios y leyes específicos. En consecuencia, toda intervención dirigida a un individuo afectará directa o indirectamente a los sistemas a los que pertenece, la función del modelo es trabajar para mejorar las relaciones familiares y la comunicación entre sus miembros.

Análisis de las relaciones interpersonales.

- Su unidad de análisis es la familia.
- Identificar necesidades.
- Organiza la estructura para cubrir necesidades.
- Reestructuración de las jerarquías familiares.

Modelo centrado en la tarea

- **Delimitación del Problema.**

La Trabajadora Social en el año 2022 identifico problemáticas de los trabajadores del área administrativa, el cual identifico los problemas como baja remuneración, relación familiar, y estudios superiores de los colaboradores.

- **Definir Objetivos.**

1. Brindar programa de reconocimiento remunerativo a los trabajadores administrativos que está comprometido con la organización.
2. Brindar equilibrio en Trabajo – Familia
3. Propiciar el cuidado de la salud del trabajador.

- **Limitación Temporal.**

Ejecutar los programas creados entre enero y diciembre de 2022.

- **Las Tareas o Actividades.**

1. Programa Formando a los tuyos.
2. Programa Los mejores del trimestre.
3. Programa Cuidamos tu salud.

- **El contrato.**

1. Programa Formando a los tuyos: El colaborador podrá adquirir el beneficio si tiene como mínimo 2 meses trabajando, el beneficio es para él y sus familiares directos: padres, hijos, cónyuge o conviviente. 50% de descuento sobre pensiones. Hijos, conviviente y conyugue 30% de descuento sobre pensiones. Padres y hermanos 20% de descuento sobre pensiones.

2. Programa Los mejores del trimestre: El colaborador podrá adquirir el beneficio si tiene como mínimo 2 meses trabajando. Se otorgará un Bono de S/.500 soles por 3 meses para 6 colaboradores del área administrativa de manera bimestral, que sean reconocidos por su buen desempeño a través del Programa de Gestión del Desempeño.
3. Programa Cuidamos tu salud: El colaborador podrá adquirir el beneficio si tiene como mínimo 2 meses trabajando, el beneficio es para él y sus familiares directos: padres, hijos, cónyuge o conviviente. Beneficio de 35% de descuento en atenciones ambulatoria, emergencia, hospitalización y compra de medicamentos.

3.1.6. **Nivel** de intervención: caso, grupo, comunidad

Nivel de intervención Individual y familiar

Para (Trigueros, 2005), refiere que es intervenir en realidades específicas a nivel individual y familiar, identificando problemas después del diagnóstico, brindando los recursos necesarios a través de relaciones de apoyo, asesoramiento y acompañamiento, y brindando los recursos necesarios con base en los derechos universales, señala que es un proceso estructurado.

Se rige de los principios de:

- Aceptación e Individualización.
- Respeto.
- Autodeterminación.
- No enjuiciamiento.
- Confidencialidad.

Nivel de intervención de Grupos

Es un nivel donde implica tomar decisiones y elecciones como objetivos relacionados con la ayuda al ser individual, realizando acciones que produzcan cambios sociales, de esta manera formar composiciones tomados en cuenta la cantidad de personas que integran el grupo puedan ser atendidas en su totalidad sin dejar de lado la participación de grupos abiertos o cerrados.

Sus objetivos son los siguiente:

- Desarrollar un mayor sentido de la responsabilidad.
- Apoyar el desarrollo autónomo.
- La mejora de las interacciones sociales.
- La asignación de recursos.
- Prevenir problemas.

Nivel de intervención Comunitario

Es un nivel de intervención destinado a resolver y prevenir problemas sociales. El recurso más importante que hay que tener en cuenta en la intervención es este proceso, que se lleva a cabo para satisfacer las necesidades sociales y contribuir al crecimiento de la comunidad socialmente responsable. En este nivel, las mejoras se realizan haciendo que el entorno social dependa del aspecto territorial.

Su proceso metodológico es:

- Investigación
- Planificación

- Organización y ejecución
- Evaluación
- Gestión de recursos

3.1.7. Técnicas e instrumentos

Para (Ávila, 2017) , Define qué los instrumentos del trabajo social representan caminos concretos y permiten mejores acciones de intervención a un nivel micro social y macro social. Por ejemplo, los diarios de campo, los archivos, los manuales de procedimiento y las referencias a ellos sugieren que las técnicas se definen como un conjunto de procesos no físicos, dos ejemplos de los cuales son las visitas domiciliarias y la observación.

Técnicas en Trabajo Social:

- **Visita domiciliaria:** Es el acto de acudir a un domicilio concreto para recabar información, identificar necesidades y evaluar la situación de una persona o usuario.
- **Observación:** Observar cuidadosamente las situaciones, las personas y los contextos para obtener una idea de su comportamiento y características.
- **Investigación:** Proceso de implementar estrategias para descubrir o aprender acerca de eventos específicos.
- **Dialogo informal:** Conversación oral espontánea entre dos o más personas para recabar información y generar confianza.

Instrumentos del Trabajo Social:

- **Familiograma:** Se utiliza para evaluar el funcionamiento familiar, así como para comprender las relaciones interpersonales entre los miembros del sistema. Tiene una buena representación gráfica y un sistema de registro fiable.

- **Ecomapa:** Representación gráfica de una relación, personal o familiar, con el entorno.
- **Mapa de redes:** Este es un gráfico que usa gradientes para medir la fuerza o distancia que tiene un usuario con diferentes esferas sociales externas, como la familia, el trabajo o la comunidad.
- **Entrevista (individual, grupal, colaterales):** Es una herramienta útil para conocer en profundidad situaciones y personas concretas, apoyada en el análisis del diálogo para obtener información relevante.
- **Diario de campo:** Una libreta de tamaño mediano que cabe fácilmente en uniformes y mochilas. Se utiliza principalmente para registrar eventos, sensaciones y emociones experimentadas por los trabajadores sociales en la comunidad, pero también se puede utilizar en instituciones.
- **Diagnóstico social:** Herramienta que permite conocer los problemas y las necesidades de un grupo, permite intervenir mediante planes de mejora y poner de relieve las habilidades del usuario, que es una de las herramientas fundamentales y esenciales de la práctica del trabajo social.
- **Sociograma:** Es una herramienta para medir las relaciones humanas como la familiaridad y la rivalidad. Es importante conocer la red de comunicación de su familia. Puede identificar las interacciones familiares a través de cinco preguntas graficadas que le hace a cada miembro.
- **Árbol de problemas:** Este diagrama, que se asemeja a un árbol, organiza los principales problemas de la institución y la eficacia de cada solución.

3.1.8. Programas desarrollados en el ejercicio profesional

Programa “Formando a los tuyos”

El programa fue ejecutado por el área de bienestar en el 2022, debido a que, en las convocatorias internas para realizar línea de carrera, los trabajadores del área administrativa postulaban, pero se les descalificaba porque no contaban con estudios técnico o universitarios concluido.



Programa “A los mejores del trimestre”

El programa fue ejecutado en el año 2022, debido a que, los colaboradores de las áreas como sistemas, admisión ambulatoria y emergencia su remuneración es baja, por ende, este programa es un beneficio que brinda incentivo económico a los trabajadores que tengan la mejor calificación de conocimiento de sus áreas.



Programa “Cuidando a los tuyos”

El programa fue ejecutado en el año 2022, para que los trabajadores y sus familiares directos puedan atenderse en atenciones médicas ambulatoria, emergencia hospitalización y compra de medicamentos rápidamente y con precios accesibles, apoyando en su economía y creando una cultura de ahorro.



3.1.9. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

En la Clínica Santa Martha del Sur, mediante el área de bienestar desarrolló programas de apoyo a los colaboradores y sus familiares directos del área administrativa de acuerdo a la identificación de las problemáticas, la Trabajadora Social brindo la información de beneficios a los colaboradores mediante capacitaciones, difusión en correos y WhatsApp grupales.

3.1.10. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- **OBJETIVO GENERAL**

Favorecer el equilibrio laboral y familiar de los trabajadores del área administrativa.

- **OBJETIVO ESPECIFICO**

1. Favorecer la calidad de vida del trabajador, fomentando una cultura de ahorro económico.
2. Fomentar el crecimiento personal y profesional del trabajador.
3. Incentivar el cuidado de la salud del trabajador y su familia.

3.1.11. POBLACIÓN / SECTOR AL QUE SE ATENDIÓ

Los programas de intervención “Formando a los tuyos”, “A los mejores del trimestre” “Cuidando a los tuyos”, se implementó a favor de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Santa Martha del Sur.

3.1.12. TIEMPO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA

Los presentes programas, se ejecutaron en el periodo de enero a diciembre del 2022.

3.1.13. MÉTODO DE INTERVENCIÓN:

Para la ejecución de los programas, se empleó el Método básico porque se diagnosticó y se identificó los problemas que aquejan al área administrativa, se planifico programas de acuerdo a las necesidades, se ejecutó los programas de intervención y se evaluó lo ejecutado y así verificar el logro de los objetivos trazados.

3.1.14. MODELOS DE LA INTERVENCIÓN

En los presentes programas, se empleó el modelo de intervención centrado en la tarea ya que se delimito el problema, se definió los objetivos, se limitó el tiempo, se crea y se describe las actividades.

3.1.15. NIVEL DE INTERVENCIÓN

En los presentes programas, se empleó el nivel de intervención de grupo, porque los trabajadores del área administrativa tienen en común problemáticas similares. Como trabajadora social se impulsó la mejora de relaciones sociales, desarrollo personal y familiar.

3.1.16. RECURSOS

Recursos Materiales:

- Computadora
- Celular
- Lapiceros
- Libros
- Impresora

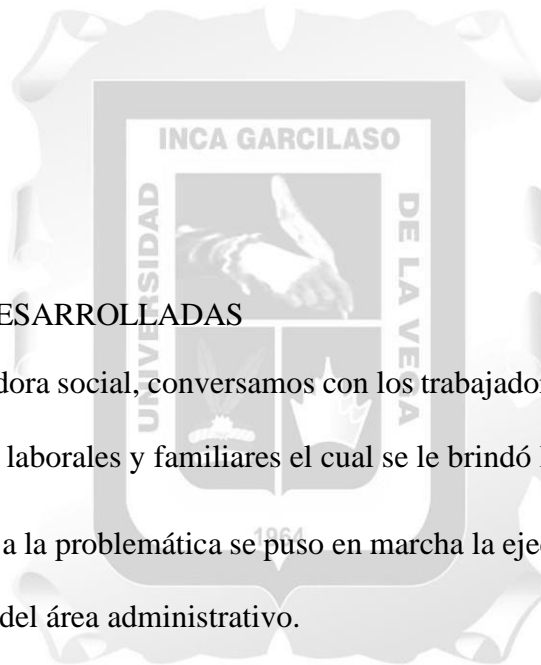
3.1.17. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Orientación: Como trabajadora social, conversamos con los trabajadores el cual nos manifestaba sus inquietudes, problemas laborales y familiares el cual se le brindó la orientación adecuada.

Programación: De acuerdo a la problemática se puso en marcha la ejecución de los programas en beneficio de los miembros del área administrativo.

Difusión: Se difundieron los programas para conocimiento de los trabajadores a través de sus correos personales de trabajo, grupos de WhatsApp y periódicos murales.

Gestión: Se gestionó con el área de gerencia administrativa la aprobación y el presupuesto de las actividades desarrolladas.



- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla. N° 8. Cronograma de actividades del 2022

ACTIVIDADES ENE - DIC 2022	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	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
Atención a colaboradores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Difusión masivo sobre los programas de beneficio que tienen los trabajadores	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Coordinación con el Instituto San Pablo para el descuento en pensiones de los trabajadores que van a estudiar	X				X				X				X				X				X			
Coordinación con el área de planillas para el pago de bono a los colaboradores que obtuvieron mayor puntaje en el programa " a los mejores del trimestre"					X				X				X											
Registro de trabajadores en el sistema PAMF, para que los trabajadores accedan a las tarifas con descuento de atenciones médicas.				X				X				X				X				X				X
Reunión con el equipo de Recursos Humanos				X				X				X				X				X				X

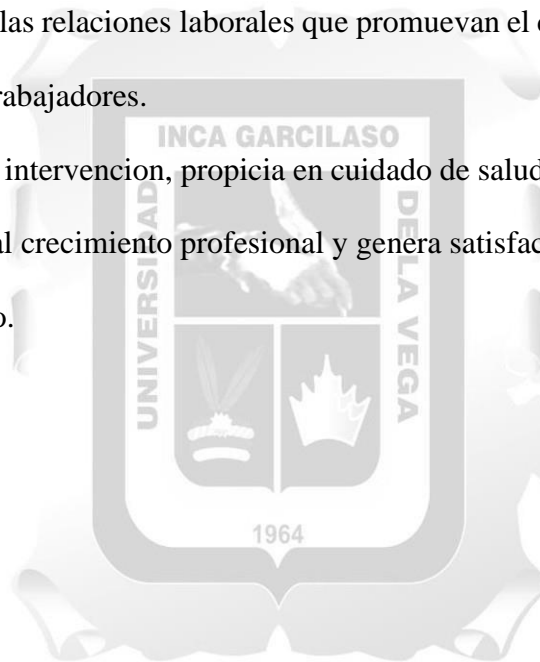
Tabla. N° 9. Cronograma de actividades del 2022

ACTIVIDADES ENE - DIC 2022	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	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
Atención a colaboradores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Difusión masivo sobre los programas de beneficio que tienen lostrabajadores	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Coordinación con el Instituto San Pablo para el descuento en pensiones de los trabajadores que van a estudiar	X				X				X				X				X				X			
Coordinación con el área de planillas para el pago de bono a los colaboradores que obtuvieron mayor puntaje en el programa " a los mejores del trimestre"					X				X				X											
Registro de trabajadores en el sistema PAMF, para que los trabajadores accedan a las tarifas con descuento de atenciones médicas.				X				X				X				X				X				X
Reunión con el equipo de Recursos Humanos				X				X				X				X				X				X

CAPITULO IV

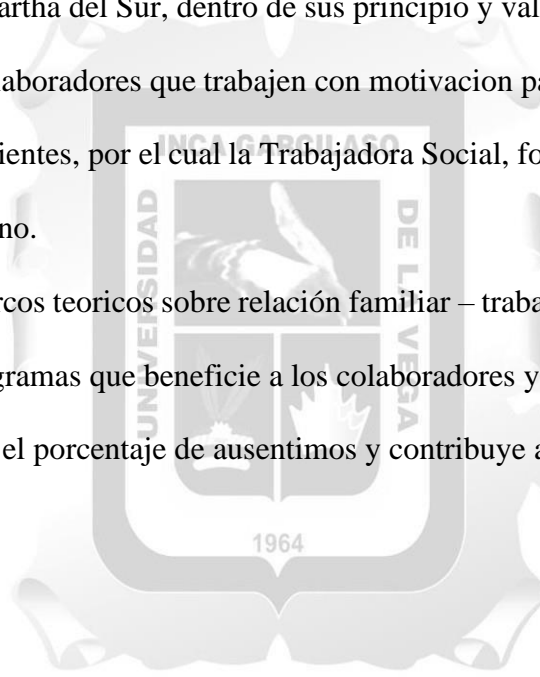
4.1. Logros obtenidos:

1. Crear y ejecutar programas en beneficio de los trabajadores en respuesta a la identificación de necesidades.
2. El proposito principal de la Trabajadora Social es contribuir en la calidad de vida del trabajador, generando bienestar en su relación familiar.
3. Propiciar y generar las relaciones laborales que promuevan el crecimiento personal y profesional de los trabajadores.
4. Estas propuestas de intervencion, propicia en cuidado de salud del trabajador y su entorno familiar, incentiva al crecimiento profesional y genera satisfaccion laboral en sus funciones de trabajo.



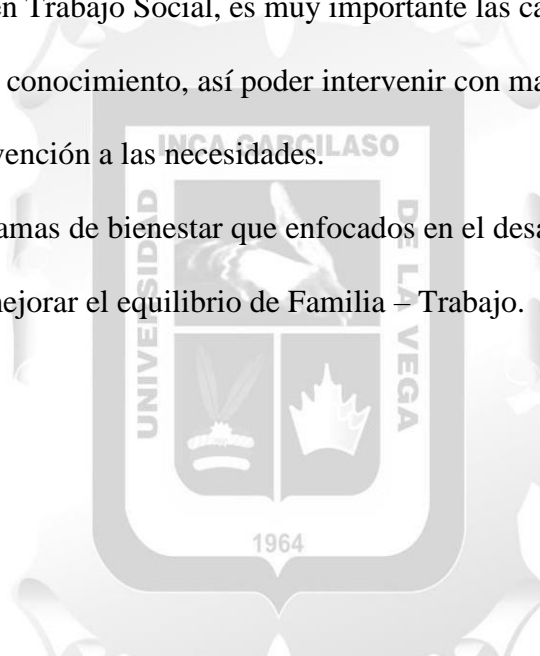
4.2. Conclusiones:

1. La implementación de los programas “Formando a los tuyos”, “A los mejores del trimestre”, “Cuidamos tu Salud”, propicio que los trabajadores del área administrativa se sientan contentos, motivados, reconocidos y valorados en sus respectivas áreas de trabajo.
2. La trabajadora social mediante sus estudios aplico las tecnicas, herramientas, metodos y niveles de intervencion para identificar las problematicas que aquejan a los trabajadores, el cual se diseño estos beneficios de acuerdo a las necesidades.
3. La Clínica Santa Martha del Sur, dentro de sus principio y valores tiene como objetivo tener un staff de colaboradores que trabajen con motivacion para la correcta atención y buen trato a sus pacientes, por el cual la Trabajadora Social, fomenta el bienestar del ser humanos y su entorno.
4. De cuardo a los marcos teoricos sobre relación familiar – trabajo, hace incapie a la importancia de programas que beneficie a los colaboradores ya que influye en la productividad, baja el porcentaje de ausentimos y contribuye al bienestar laboral.



4.3. Recomendaciones:

1. Se recomienda en diseñar programas o gestionar capacitaciones a los jefes de área para que obtenga mas conocimiento de manejo de grupos de personas, el cual les ayudara para un buen liderazgo y trabajo en equipo.
2. Para un diagnostico efectivo, se recomienda realizar encuestas o entrevistas personalizadas de diferentes áreas para que nos manifiestes sus inquietudes referentes a sus necesidades, y como Trabajadora Social poder intervenir eficazmente.
3. Como Profesional en Trabajo Social, es muy importante las capacitaciones continuas, para apliar nuestros conocimiento, así poder intervenir con mayor eficacia, brindando propuestas de intervención a las necesidades.
4. Crear nuevos programas de bienestar que enfocados en el desarrollo de los trabajadores y sus familias, para mejorar el equilibrio de Familia – Trabajo.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ander-Egg, E. (1985). *¿Qué es el Trabajo Social?* Buenos Aires: Hvmantas.

Ander-Egg, E. (1996). *Introducción al trabajo social*. Lumen Humanitas.

Anton Querevalu, J. (2022). Evaluación de las condiciones laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Catacaos en Piura. Piura.

Ardila, R. (2003). Calidad de Vida: Una Definición Integradora . *Revista Latinoamericana de Psicología*.

Arias Rodriguez, C., & Velásquez Hernández, N. (2020). Conflicto trabajo familia, desempeño laboral y perfil laboral de los trabajadores: un análisis de moderación .
https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/3006/Velasquez_Hernandez_Natalia_Catalina_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Bogotá, Bogotá, Colombia.

Arias Rodriguez, C., & Velásquez Hernández, N. (2022). Conflicto trabajo familia, desempeño laboral y perfil laboral de los trabajadores: un análisis de moderación.
https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/3006/Velasquez_Hernandez_Natalia_Catalina_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Bogotá, Bogotá, Colombia.

Arriagada, I. (2004). Cambios de las familias en el marco de las transformaciones globales: necesidad de políticas públicas eficaces. *Seminarios y conferencias* . Santiago de Chile .

Ávila, G. (2017). Obtenido de https://www.margen.org/suscri/margen86/avila_86.pdf

Barboza Villanueva, L., & Canales Villanueva, V. (2021). Calidad de vida laboral en trabajadores obreros de la gerencia de servicios públicos y medio ambiente municipalidad distrital de Sayan, 2021. Huacho, Lima.

Barranco, C. (2000). La intervención en Trabajo Social Desde la Calidad Integrada. 1.

Bejarano, M., Solano, L., & Rodriguez, G. (2019). INVESTIGACIÓN APLICADA A CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE PAIPA. Boyaca, Boyaca, Colombia.

- Bernabé Contreras, S., & Díaz Fernández, R. (2019). "Conciliación laboral trabajo familia y satisfacción en colaboradores de una empresa agroindustrial de Trujillo".
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23185/Bernabe%20Contreras%20Silvana.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23185/Bernabe%20Contreras%20Silvana.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Bonilla, M. G. (2018). *¿Que es la Calidad de Vida?* Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/m2.html>
- Campanini, A. (1996). *Servicio social y modelo sistémico*. Paidós.
- Caplan, G. (1993). *Aspectos preventivos en salud mental*. Paidós.
- CELATS. (2018). Definición Global de Trabajo Social. 1.
- DD.HH. (2015). *Protección de la familia: contribución de la familia a la realización del derecho a un nivel de vida adecuado para sus miembros, en particular a través del papel que desempeña en la erradicación de la pobreza y en el logro del desarrollo sostenible*.
- Efren Báez, S. M. (Julio de 2018). *SciELO*. Obtenido de Prácticas de Gestión Humana. Observación y análisis en las pequeñas empresas manufactureras del corredor industrial de Boyacá: <http://www.scielo.org.co/pdf/encu/v16n2/1692-5858-encu-16-02-00157.pdf?fbclid=IwAR04CKZkQrZgw6Kn1sRT3mkIshZAYFELXsbuoqYiGJ>
- Egg, A. E. (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Lumen.
- Evaluación del bienestar laboral de los Trabajadores de la municipal distrital de catacaos - Piura 2021. (2021). Catacaos, Piura, Perú.
- FITS. (2000). Montreal.
- García, Y. F. (2018). "Interacción trabajo familia según género y edad en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018. Perú.
- Gomez, N. R. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui - Essalud, Lambayeque - Perú, 2019. Lima, Perú.

- Gómez-Vela, M., & Sabeh, E. N. (1995). *Calidad de Vida evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica*. Obtenido de <https://campus.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/calidad.htm>
- Hernández Escobar, A. (2004). *Introducción al ejercicio libre y profesional de los Trabajadores Sociales*. Zaragoza.
- INEI. (2017). *Características del Hogar Censo 2017*. Obtenido de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1539/cap06.pdf
- Irene Ortiz, M. P. (2001). *Las "Nuevas Salidas" Profesionales del Trabajo Social: El Trabajo Social en Empresa Privada*. Sevilla.
- Konopka, G. (1973). *Trabajo de grupo en la institucion un desafio moderno*. Euramerica.
- Leonard, P. (1968). *La Sociología en el Trabajo Social*. Madrid : Euramerica .
- Lillo, N. (2001). *Manual para el Trabajo Social comunitario*. Narcea.
- Mabel Hernandez . (Setiembre de 2022). <https://postgradomedicina.lat/trabajo-social-funciones-formacion/>. Obtenido de <https://postgradomedicina.lat/trabajo-social-funciones-formacion/>.
- Macias, A., Marín , P., & Vargas, A. (2004). *Relaciones familiares en familias desplazadas por la violencia ubicadas en "la cangrejera"*. *Psicología desde el caribe*.
- Martín Castro, J. c. (2011). *Modelos de Intervención. Teoría y Método en Trabajo Social*. *Printed in México* .
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid : Diaz de Santos .
- Mayta Chauca, R., & Paucar Navarrete, C. (2022). *Salario emocional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora*. Lima, Perú.
- Mendoza, N. (2019). *"Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo"*. Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Mendoza, N. (2019). *Estres laboral*. Guayaquil, Guayaquil: Ecuador.

- Mendoza, N. (2019). Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo. Guayaquil, Ecuador .
- Minuchin, S. (1970). *Modelo Terapeutico Estructural* .
- ONU. (1997). Instrumentos de Calidad de Vida de la Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/oms-calidad-01.pdf>
- Panadero, C. A. (2019). *Search Medium* . Obtenido de <https://medium.com/@carmen.alemany/por-qu%C3%A9-necesitamos-trabajadores-asociales-en-la-escuela-2dc42e94f5cc>
- Quintero, A. (1997). *Trabajo Social y Procesos Familiares*. Buenos Aires: Lumen Hvmanitas.
- Rafael Vilches, Y. S. (2018). *Enfoque, teorías y Perspectivas del Trabajo Social y sus programas academicos*. Cekar.
- Richmond, M. (1922). *El caso social individual* .
- Salas, C. F. (Marzo de 2021). Relación conflicto trabajo - familia y satisfacción laboral en trabajadores de empresas públicas y privadas. *Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología*. Lima, Lima, Perú.
- Sanchez, N., & Osiadacz, K. (2014). “Estudio de la percepción de la calidad de vida laboral en los funcionarios y trabajadores del Consejo Nacional de la cultura a nivel central. Santiago de Chile, Chile.
- Soto Torres, S. (2018). Tesis para para obtener el grado de Licenciada" Diseño de un programa de calidad de vida laboral para los colaboradores de una empresa que brinda servicios legales en Quito". Quito, Ecuador.
- Soto, S. (s.f.). Tesis para para obtener el grado de Licenciada" Diseño de un programa de calidad de vida laboral para los colaboradores de una empresa que brinda servicios legales en Quito".
- Torres, S. S. (2018). Diseño de un programa de calidad de vida laboral para los colaboradores de una empresa que brinda servicios legales en quito . Quito, Quito, Ecuador.

Trigueros, I. (2005). *Trabajadores Sociales: Temario general volumen IV. Campo de intervención del Trabajo Social*. Editorial MAD.

Visacarret, J. (2014). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Alianza Editorial.

Zapata, A. (Abril de 2016). <http://mianrelacionfamiliar.blogspot.com/2016/>.

zzzzzzzzzz. (s.f.). zzzzzzzzzzzz.



ANEXOS





