



DOI: <https://doi.org/10.56124/tj.v5i10.0050>

INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN CONFLICTOS LABORALES EN EMPRESA DE PRODUCCIÓN ATUNERA, AÑO 2021

INTERVENTION OF THE SOCIAL WORKER IN LABOR CONFLICTS IN TUNA PRODUCTION COMPANY, YEAR 2021

Solís-Ormaza María Antonia ¹
Moreira-Valencia Jazmín Estefanía ²

¹ Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador. Correo: chikisolis16@gmail.com.

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6698-0975>.

² Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador. Correo: jazmin.moreira@uleam.edu.ec.

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2314-0247>.

RESUMEN:

Esta investigación se desarrolló con la finalidad de conocer las causas que generan los conflictos laborales en el área de producción Atunera, de la misma forma las consecuencias que se producen cuando el clima laboral presenta disfuncionalidades a nivel organizacional. Por lo antes mencionado se plantea el tema del artículo fue denominado como intervención del Trabajador Social en Conflictos Laborales en Empresa de Producción Atunera, Año 2021; la metodología que se implementó fue de carácter cualitativa a través de la aplicación de la entrevista, como informantes claves fueron tres Trabajadoras Sociales y un Psicólogo Industrial quienes respondieron un cuestionario de preguntas relacionadas directamente con los propósitos de este estudio. Los resultados obtenidos se relacionan directamente al argumento debido a que las principales causas de los conflictos laborales se atañen a la falta de liderazgo y comunicación disfuncional entre los colaboradores y como consecuencias éstas afectan en el desempeño laboral de los trabajadores, aspectos emocionales y los obstáculos para alcanzar los logros propuestos de manera organizacional, para concluir se destaca la intervención del Trabajador Social como un aspecto relevante en el Departamento de Talento Humano de una organización debido a que por medio de las estrategias que implementa es el encargado de sensibilizar a los colaboradores y sobre todo orientarlos con herramientas que les facilite solucionar conflictos de la manera más armónica cuando se presentan; la aplicación de técnicas como la mediación contribuye de manera importante para garantizar un clima laboral óptimo basado en una adaptabilidad laboral integral.

Palabras Clave: Trabajador Social, Intervención Social, Conflictos Laborales, Empresa, Departamento de Talento Humano.

ABSTRACT:

This research was developed in order to know the causes that generate labor conflicts in the area of tuna production, in the same way the consequences that occur when the work environment presents dysfunctions at the organizational level for the aforementioned the topic of the article was called as intervention of the Social Worker in Labor Conflicts in Tuna Production Company, Year 2021; the methodology that was implemented was qualitative through the application of the interview, as key informants were three Social Workers and an Industrial Psychologist who answered a questionnaire of questions directly related to the purposes of this study. The results obtained are directly related to the argument because the main causes of labor conflicts concern the lack of leadership and dysfunctional communication among employees and as consequences are affected in the work performance of workers, emotional aspects and obstacles to achieve the proposed achievements in an organizational way, to conclude, the intervention of the Social Worker is highlighted as a relevant aspect in the Human Talent Department of an organization because through the strategies it implements it is responsible for sensitizing employees and above all guiding them with tools that facilitate them to solve conflicts in the most harmonious way when they arise; the

Recibido: 31 de marzo de 2022; **Aceptado:** 08 de junio de 2022; **Publicado:** 09 de julio de 2022.





application of techniques such as mediation contributes significantly to ensuring an optimal work environment based on integrated work adaptability.

Keywords: Social Worker, Social Intervention, Labor Disputes, Company, Human Talent Department.

1. INTRODUCCIÓN

Los conflictos laborales son una problemática que a nivel de empresas se evidencia en grandes cantidades, si bien es cierto, los inconvenientes siempre estarán presentes en la vida de todo ser humano, pero lo esencial es saber cómo actuar ante la presencia de los mismos. Las interacciones entre los colaboradores están sujetas a un entorno con la influencia de diferentes factores laborales como la comunicación asertiva debido a que cuando esta no se ejecuta de manera correcta los mensajes que se transmiten pueden distorsionarse, el respeto de las opiniones de los compañeros, pero también como un valor adherido a la persona.

Esta investigación fue necesaria realizarla porque el área laboral tiene una gran relevancia en la praxis profesional del Trabajo Social desde las funciones como equipo multidisciplinario del Departamento de Talento Humano.

Los propósitos de este estudio estuvieron enmarcados en:

Determinar el proceso de intervención que realiza el Trabajador Social en los conflictos laborales en el área de producción Atunera.

Analizar las causas de los conflictos laborales y las repercusiones que se generan a nivel organizacional y personal de los colaboradores en el área de producción Atunera.

Conocer los tipos de conflictos laborales de los colaboradores en el área de producción Atunera.

Determinar las acciones afirmativas implementadas por el Departamento de Talento Humano para la resolución de conflictos en el área de producción Atunera.

En la empresa de Producción Atunera la mayoría de los conflictos son causados por la falta de liderazgo efectivo y la inestable comunicación asertiva entre los colaboradores, la influencia de los malos,



entendidos, chismes, rumores o infidelidades los cuales crean un ambiente de trabajo que puede verse inmerso en desacuerdos; la intervención del Trabajador Social en este contexto debe basarse en la aplicación de técnicas que faciliten la mediación y conciliación de la problemática existente.

La metodología implementada fue de enfoque cualitativa para conocer la percepción de los informantes claves, se aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada a tres profesionales del Departamento de Talento Humano a través de un cuestionario de preguntas relacionados directamente a la problemática en estudio obteniendo datos relevantes en la investigación que fueron sistematizados e interpretados haciendo uso del método descriptivo.

Revisión Literaria o Antecedentes

Los conflictos son situaciones que involucran una problemática por la influencia de varios factores, en el área laboral sus colaboradores están expuestos de manera directa a la presencia de algún tipo de inconvenientes; sin embargo, lo esencial en todo momento es tener las herramientas

necesarias para poder actuar de manera inmediata y que no ocasionen repercusiones irreversibles.

Los conflictos generados dentro de las relaciones de trabajo se relacionan directamente y están presentes en los espacios de subordinación, con causas atribuibles a factores como las condiciones de trabajo, falta de liderazgo, falta de comunicación, cultura y clima organizacional inestable. (Ferragud, 2019, pág. 5)

Uno de los problemas más evidentes en los conflictos laborales se evidencia en un liderazgo debilitado y procesos de comunicación disfuncional con repercusiones que se generan a partir de la falta de cumplimiento en el clima organización que debe de garantizar no solo el crecimiento de la empresa sino la adaptabilidad de los trabajadores de manera integral sin influencia de aspectos negativos en su vida física ni mental.

Existen diferentes tipos de conflictos laborales, individuales o colectivos de carácter jurídico, así mismo el interés u objeto del conflicto, puede ser de un trabajador o de varios, o inclusive de todos los trabajadores de una empresa u



organización; aunque por cuanto todas las organizaciones tienen desacuerdos internos, en dichas instituciones ocurren frecuentemente las informaciones incorrectas, los equívocos y desacuerdos. (Abarca & Espinoza, 2020, pág. 4)

Es importante resaltar que cuando se producen afectaciones a raíz de conflictos laborales es necesario la aplicación de estrategias desde el Departamento de Talento Humano que garanticen el desarrollo personal y empresarial a través de la mediación y resolución de conflictos.

El rol del Trabajador Social dentro del Departamento de Talento Humano se basa en aplicar estrategias que promuevan la conciencia colectiva frente a problemas o situaciones laborales y sus posibles soluciones e implementar intervenciones directas utilizando para ello, diversos modelos intervencionistas y técnicas de mediación que busquen la adecuación del trabajador a su puesto de trabajo. (Moreno, 2017, pág. 30)

La mediación es la principal técnica utilizada en la intervención del Trabajador Social para la resolución de conflictos, pero como elemento antecedente la sensibilización y

concientización a las personas que conforman la organización para que no afecten el desarrollo integral de los colaboradores y la empresa.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología utilizada en el desarrollo de esta investigación fue de carácter cualitativa debido a que "se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto" (Neill & Cortez, 2017, pág. 12). Es importante resaltar que a través de este enfoque se puede conocer de manera descriptiva la percepción de los informantes claves en relación a la problemática en estudio.

Los informantes claves fueron 3 profesionales Trabajadores Sociales a quienes se les aplicó la técnica de la entrevista con un cuestionario de 8 preguntas, y al Psicólogo Industrial del Departamento de Talento Humano de la empresa de producción atunera de la ciudad de Manta con un cuestionario de 5 preguntas, las cuales están relacionadas directamente con los propósitos de la investigación.



La técnica que se utilizó fue la entrevista a través diálogo que se estableció entre dos el entrevistador y el entrevistado, los datos fueron recopilados de manera presencial en la empresa de producción atunera, mediante una organización previa con la jefa del Departamento de Talento Humano.

La entrevista es una técnica porque se trata de la utilización consciente e intencionada de conocimientos provenientes de la teoría, es una relación que se establece entre profesional y persona usuaria, es un proceso, porque tiene diferentes etapas: la percepción de la persona, exploración de su demanda y necesidades, aclaración de la información y fase final de cierre de la entrevista o despedida. (Rossell & Rodríguez , 2018, pág. 4)

Los datos que se recopilaron fueron sistematizados e interpretados de manera profesional tal como fueron proporcionados, sin ningún tipo de alteración, relacionándolos a la intervención de los profesionales del Departamento de Talento Humano.

El método que se implementó fue de enfoque descriptivo el mismo que "permite reunir los resultados de las técnicas

aplicadas en relación al fenómeno que se estudia y de acuerdo a los criterios de coherencia y orden sean presentados de manera descriptiva" (Monje, 2017, pág. 19). Este método facilitó la triangulación de los datos a partir de la percepción de los informantes claves de manera holística relacionados a la problemática en estudio.

La empresa de Producción Atunera donde se realizó la investigación se caracteriza porque recoge la ancestral tradición pesquera de las costas ecuatorianas y la combina con tecnología de punta elaborando así productos en conserva de la más alta calidad, llega con sus productos a través de marcas propias o distribuidores a los mercados nacionales e internacionales. No solo está centrada en satisfacer las necesidades de sus clientes sino en garantizar un buen ambiente laboral para que los trabajadores se desenvuelvan en un ambiente digno donde sus derechos no son vulnerados.

Las fuentes utilizadas en esta investigación han sido de carácter bibliográfico en primera instancia debido a la profundidad y contextualización de la problemática en estudio, pero de la misma forma fueron basada en las experiencias profesionales de



los informantes claves consideradas como totalmente confiables y pertinentes a ser incluidas en el desarrollo de este artículo científico.

3. RESULTADOS

La presente investigación cualitativa fue desarrollada para profundizar la problemática en estudio acerca de la Intervención del Trabajador Social en Conflictos Laborales en Empresa de Producción Atunera, en la interacción con los informantes claves quienes fueron Trabajadores Sociales y Psicólogos se conoció la percepción profesional de los mismos en relación a un tema que se presenta con mucha frecuencia en el área laboral, es importante resaltar que los resultados estuvieron totalmente enfocados en los propósitos de esta investigación.

En las entrevistas realizadas a las tres profesionales Trabajadoras Sociales se obtuvieron los siguientes resultados sistematizados; las principales causas que generan los conflictos laborales entre los colaboradores son porque entre los mismos se establecen por problemas personales fundamentados en las relaciones amorosas y

posterior a eso suelen presenciarse infidelidades, o por el contrario también se presencian malos entendidos, rumores y chismes que crean terceras personas y se distorsionan de manera que trasciende a algo más fuerte, se enfatizó en la falta de comunicación asertiva y una mala organización en el trabajo en equipo. Los tipos de conflictos laborales que se producen con más frecuencia son de tipo verbal, como discusiones por malos entendidos o falta de organización en las actividades que deben de cumplir, pero que en realidad no son de carácter graves porque constantemente como profesionales hacen retroalimentación del reglamento interno a los colaboradores. Por lo antes mencionado la frecuencia con la que se reportan casos de conflictos laborales no es muy excesiva debido a que se reportan entre 15 a 20 conflictos entre trabajadores de manera anual, donde necesitan una intervención más rigurosa por parte de los profesionales, los conflictos que se presentan entre los trabajadores son intervenidas de manera inmediata y no se aplican sanciones rigurosas.

Las repercusiones que generan los conflictos laborales a nivel organizacional y personal



de los colaboradores radican especialmente en el desempeño laboral del trabajador porque se siente desmotivado y con falta de pertenencia en la empresa, también por lo general se acogen a pedir permisos porque se sienten enfermos o simplemente se ausentan del trabajo e incumplen con las funciones asignadas, esto se relaciona directamente con la salud mental y psicológica de los colaboradores. La intervención que realiza el Trabajador Social en la resolución de casos relacionados a conflictos laborales es fundamental porque en primera instancia realizan la investigación de los hechos suscitados, posterior escuchan las versiones y percepciones de los involucrados a partir de aquello aplican una mediación de resolución de conflictos, finalmente realizan el seguimiento periódico para corroborar que el clima laboral no se sigue afectando y que ha sido resuelto el problema, como profesionales se enfocan en promover el buen clima laboral entre los colaboradores realizando visitas a las plantas de trabajo e implementando la técnica de observación participante para poder corroborar que el clima laboral de los trabajadores es óptimo, la comunicación asertiva y el liderazgo efectivo. En la

actualidad han creado un proyecto de identificación de violencia hacia la mujer y para los colaboradores en general, también constantemente realizan proyectos psicosociales, encuestas de satisfacción laboral y rendimiento de los trabajadores. En relación a las estrategias que promuevan la resolución de conflictos laborales realizan un trabajo multidisciplinar, escuchan las percepciones de todos como profesionales para plantear nuevas alternativas que beneficien siempre el desarrollo de la empresa y el bienestar de los colaboradores, también desarrollan planes de capacitaciones sobre la importancia del buen clima laboral, la comunicación asertiva, el liderazgo, trabajo en equipo y resolución de conflictos. Cuentan con un centro de atención al colaborador donde se reciben las quejas y sugerencias de los colaboradores, lo que permite al Departamento de Talento Humano la aplicación de estrategias ante dicha situación.

En la entrevista aplicada al Psicólogo Industrial de la Empresa de Producción Atunera se identificó que las consecuencias que se producen en la organización a partir de los conflictos laborales estarían



relacionadas especialmente a la organización debido a que sus actividades productivas se ven perjudicadas, mencionó que las normativas internas están establecidas para que se dé cumplimiento a las mismas, en caso de ser infringidas aplican sanciones a los implicados, los principales conflictos laborales se producen porque en ocasiones los trabajadores involucran sus problemas familiares en el área laboral y esto ocasionan problemas con sus demás compañeros, también la falta de comunicación y ausencia de liderazgo al momento de organizarse en las actividades que les han sido asignadas. Ante la situación mencionada el Psicólogo Industrial realiza un proceso de intervención en la resolución de dichos conflictos, en primera instancia siempre investigan los hechos; como pasaron y porque sucedieron de tal manera, posterior a eso aplican estrategias que faciliten la resolución de dicho problema, en este caso lo fundamental es que orientan a los colaboradores para que sean gestores de un cambio positivo en el momento que se suscitan los inconvenientes y que la intervención profesional solo sea en casos necesarios.

En el Departamento de Talento Humano el Psicólogo Industrial realiza actividades en relación a la prevención de conflictos laborales entre los colaboradores, las más destacadas se fundamentan en la socialización de la normativa interna de la organización y el código de conducta que manejan, también el desarrollo y aplicación de programas con estrategias que fortalezcan la comunicación, espacios donde los colaboradores puedan manifestar cualquier tipo de inconformidad que consideren, realizan encuestas de clima laboral, estudios psicosociales, e incluso se tiene una interacción frecuente con los supervisores de área para una intervención directa ante los conflictos que se susciten. En base a las acciones afirmativas implementadas para promover el buen clima laboral entre los colaboradores la principal alternativa que implementan es el fortalecimiento del liderazgo en los supervisores de cada área debido a que son ellos quienes transmiten todo el proceso que desarrolla el Departamento de Talento Humano, es decir si ellos manejan buenos procesos de comunicación, cohesión, motivación grupal y alternativas para



solucionar los problemas que se presenten a través del respeto al ambiente laboral.

Finalmente, también han propuesto estrategias para la resolución de dichos conflictos entre los colaboradores; constantemente realizan un trabajo multidisciplinar con los profesionales en Trabajo Social, especialmente en la indagación del problema y posterior en la aplicación de la mediación como técnica de resolución de conflictos, pero resaltaron mucho que la comunicación asertiva es la clave de mantener un buen clima laboral entre los colaboradores.

4. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación fueron basados en los propósitos y el argumento planteado, lo cual facilitó la interpretación de los mismos a partir de otros estudios y aportes científicos que permiten el planteamiento de un debate académico que se plantea a continuación.

El clima laboral, se compone de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo,

determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad. (Pilligua & Arteaga, 2019, pág. 14)

Lo mencionado por los autores en su investigación permitió corroborar que definitivamente si no existe un buen clima laboral en una organización esta se expone a la presencia de conflictos laborales que tendrán afectaciones directas en los colaboradores y en la empresa; si bien es cierto los conflictos siempre estarán presentes en la vida de los seres humanos, lo preocupante es cuando se efectúan de manera constante y no se aplican medidas correctivas de forma inmediata.

El estilo de liderazgo democrático es una premisa que se sabe en los orígenes de la empresa, en la que se quiere hacer partícipe a los trabajadores en la toma de decisiones y de tomar responsabilidades del puesto al que pertenece. Es decir, es más favorable este estilo con una actitud positiva a la hora de desarrollar sus habilidades y así se sienta más reforzado para obtener mejores



resultados a través de la comunicación. (Jiménez & Villanueva, 2018, pág. 7)

El análisis de las relaciones interpersonales en el área laboral es esencial para el logro y alcance de los objetivos propuestos, es importante la combinación de capacidades y recursos individuales de los colaboradores para ser aplicadas en situaciones de conflictos a través de la gestión realizada por ellos mismos sin la intervención profesional la cual debe ser necesaria en casos más complejos.

El conflicto interpersonal incluye a dos o más personas que perciben que sus actitudes, conductas o metas preferidas son antagónicas., generando consecuencias negativas, como la toma de decisiones erróneas, baja motivación para trabajar, ineficiencia e ineficacia a la hora de laborar, provocan sufrimiento y dolor, dañan la salud, pero además provocan ausentismo laboral, perturban e interrumpen el funcionamiento de las empresas y organizaciones, generan conflictos sociales y laborales. (Paredes, 2020)

Es importante mencionar que el recurso humano en una organización se considera totalmente esencial para el alcance de las

metas y objetivos planteados; si los colaboradores no se encuentran bien de manera emocional, física, y laboral esto influirá de forma negativa, la intervención del Trabajador Social es fundamental para el diagnóstico de climas laborales disfuncionales o conflictos laborales que necesitan de resolución inmediata.

La intervención del Trabajador Social en la resolución de conflictos, debe estar basado en el uso de métodos alternativos como la negociación, la mediación y la reconciliación, alienta el desarrollo de estrategias y habilidades de resolución de conflictos y el arbitraje, de modo que las personas relevantes se conviertan en gestores de cambio. En ese sentido, esta estrategia promueve una transformación, pasando de un bienestar de carácter individual a uno colectivo, suscitando actitudes de compromiso y de colaboración. (Calle, Erazo, & Narváez, 2020, pág. 4)

Una de las técnicas más utilizadas en la profesión del Trabajo Social debido es la mediación la cual facilita la creación de ambientes armoniosos en relación al área laboral; es importante resaltar que el Departamento de Talento Humano debe promover la sensibilización y concientización



en los colaboradores para que existan espacios de trabajo basados en la empatía, respeto, liderazgo y resolución de conflictos desde la iniciativa de ellos mismos, esto mencionado se logra a través de charlas, capacitaciones, talleres que empoderen a los trabajadores para tener una mejor interacción laboral.

5. CONCLUSIONES

El proceso de intervención social que realiza el Trabajador Social en los conflictos laborales está basado en primera instancia en el análisis de la situación conflictiva suscitada para el conocimiento de los factores que las generan; las principales causas que generan conflictos laborales a nivel organizacional se deben a la falta de liderazgo y comunicación asertiva entre los colaboradores porque ante la presencia de una problemática no generan un espacio de diálogo para aclarar la situación que esté aconteciendo, evidentemente el clima laboral se va deteriorando de a poco hasta cuando se produce un colapso y las acciones pueden tener otro tipo de impacto, e incluso incumplimiento de reglamentos internos. Las repercusiones que se suscitan por los conflictos laborales son a nivel personal de

los colaboradores por la falta de estimulación, estrés, ansiedad, depresión, e incluso de no querer asistir a la empresa porque no siente la motivación de continuar en un ambiente donde no lo siente como óptimo, pero también se producen a nivel del rendimiento organizacional.

El tipo de conflicto laboral más evidenciado en los colaboradores en el área de producción Atunera son de tipo interpersonal es decir que se producen por lo general entre dos trabajadores a través de discusiones o agresiones verbales por malos entendidos, chismes, infidelidades dentro de la misma organización que llegan a generar inconvenientes entre ellos y aunque sea algo externo al contexto de trabajo si influye en las funciones laborales asignadas.

Las acciones afirmativas implementadas por el Departamento de Talento Humano para la resolución de conflictos en el área de producción Atunera estuvieron basadas en la ejecución de capacitaciones, talleres, charlas de sensibilización y concientización para garantizar un clima laboral funcional, sepan cómo actuar ante la presencia del mismo y sean gestores de cambios positivos que beneficien a los trabajadores y a la organización.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, Y., & Espinoza, T. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio. *Revista de Enfermería Global*, Vol. 19(Núm. 57). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000100014
- Calle, D., Erazo, J., & Narváez, C. (2020, Octubre 17). Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, Vol. 5(Núm. 10). Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/1051316018/html/>
- Ferragud, C. (2019). Propuestas para mejorar el clima laboral y resolución de situaciones conflictivas. *Revista de Recursos Humanos*, Vol. 1(Núm. 15). Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/16876/Ferragud%20Cynthia%20Elizabeth%20TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, A., & Villanueva, M. (2018, Agosto 30). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas*, Vol. 15(Núm. 6). Obtenido de http://elcriterio.com/revista/contenidos_18/13.pdf
- Monje, C. (2017, Julio 25). Método descriptivo de investigación. *Revista de Investigación Universitaria y Científica, Social y Psicológica*, Vol. 11(Núm. 3). Obtenido de <https://rica.unibes.com.br/rica/articulo/view/768>
- Moreno, M. (2017, Septiembre 14). La importancia de la mediación en la solución de conflictos laborales. *Revista Institucional UNISON*, Vol. 25(Núm. 9). Obtenido de <http://148.225.114.120/bitstream/unison/1636/1/morenoquijadafranciscomanuell.pdf>
- Neill, D., & Cortez, L. (2017, Noviembre 25). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. *Revista de Investigación Científica*, Vol. 39(Núm. 15). Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Paredes, L. (2020, Enero 7). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. *Revista de Bienestar Organizacional*, Vol. 1(Núm. 1). Obtenido de <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1364/1328>



Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019, Noviembre 15). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía.Ltda. Revista Latinoamericana de Administración, Vol. 21(Núm. 28). Obtenido de <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>

Rossell, T., & Rodríguez , L. (2018, Enero 4). La entrevista en el trabajo social. Revista Social Investigation, Vol. 25(Núm. 12). Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2ASIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=tecnica+de+la+entrevista++&ots=JY3wMsiHWI&sig=NNXuQUkrT6uIAZggD4cJGJQCVOk#v=onepage&q&f=false>